

Zmluva o poskytovaní služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie

uzatvorená v zmysle § 269 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov

I.

Zmluvné strany

Objednávateľ: Rozhlas a televízia Slovenska
Zastúpený: Václavom Mikom
generálnym riaditeľom
Sídlo: 845 45 Bratislava, Mlynská dolina
IČO: 47232480
DIČ: 2023169973
IČDPH: SK2023169973
Bankové spojenie: XXXXXX
Registrácia: Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Po, vložka číslo: 1922/B
(ďalej len „objednávateľ“)

a

Dodávateľ: ICZ Slovakia a.s.
Zastúpený: Ing. Martinom Terkovičom
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Sídlo: Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín
IČO: 36 328 057
DIČ: 2020180096
IČDPH: SK2020180096
Bankové spojenie: XXXXXX
Registrácia: zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka 10561/R

(ďalej len „dodávateľ“)

II.

Základné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli na podpísaní tejto zmluvy o poskytovaní služieb podpory pre softwarové riešenie TeleForm a eScan dodané na základe zmlúv č. Z2008065 a č. ZP-2014010 uzatvorených medzi zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že údaje uvedené v článku I. tejto zmluvy sú ku dňu uzavretia zmluvy pravdivé. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek zmeny údajov uvedených v článku I. tejto zmluvy oznámia bez zbytočného odkladu druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany prehlasujú, že osoby podpisujúce túto zmluvu sú oprávnené osoby na tento úkon.
3. Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k poskytnutiu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy.

III.

Predmet zmluvy

1. Poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance), technickej podpory a metodické podpory pre softwarové riešenie eScan v aktuálnej verzii. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať vyššie uvedené služby podpory počas celej doby platnosti tejto zmluvy a za podmienok určených v tejto zmluve.

2. Poskytovanie služieb podpory prevádzky systému TeleForm, ktorých rozsah je definovaný v prílohe č. 2 tejto zmluvy. Vzhľadom na to, že si objednávateľ neplatí služby produktovej podpory (maintenance) pre systém TeleForm, dodávateľ garantuje udržanie systému TeleForm v prevádzkyschopnom stave iba na prostredí špecifikovanom v prílohe č. 2. Poskytnutie iných služieb, ako sú uvedené v prílohe č. 2, je možné len po odsúhlasení ich realizovateľnosti zo strany dodávateľa.
3. Poskytovaním služieb podpory k dodanému softwarovému riešeniu sa rozumie:
 - a) produktová podpora (maintenance) softwarového riešenia eScan,
 - b) technická podpora (support) pre riešenie technických a systémových problémov dodaného softwarového riešenia pre skenovanie,
 - c) HelpDesk, HotLine - metodická podpora (telefonická podpora),
4. V rámci produktovej podpory dodávateľ poskytuje update softwarového riešenia eScan. Pod pojmom "update" sa rozumie iba taká zmena SW produktu, ktorá prináša zlepšenie alebo prispôsobenie jeho existujúcej funkcionality popísanej v užívateľskej dokumentácii a funkčnej špecifikácii software alebo odstránenie prípadných chýb, nie však pridanie novej funkcie, resp. zásadnú zmenu existujúcej funkčnosti.
5. V rámci technickej podpory dodávateľ zabezpečí riešenie technických a systémových problémov tak, aby bolo zabezpečené odstránenie týchto problémov v čase a spôsobom určeným v tejto zmluve.
6. HelpDesk predstavuje zákaznícky prístup pre definovanie požiadaviek objednávateľa ako aj sledovanie riešenia a vyriešenie požiadaviek dodávateľom. V prípade jeho nefunkčnosti je zaslanie požiadavky objednávateľa na e-mailovú adresu support@icz.sk rovnocenné zapísaniu požiadavky do HelpDesku.
7. Hot-line predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému vzťahujúcich sa k softwarovému riešeniu eScan zo strany dodávateľa.
8. On-site podpora predstavuje priame, osobné riešenie technických problémov zodpovednou osobou dodávateľa v mieste sídla objednávateľa. Služby on-site podpory budú poskytnuté na základe samostatnej písomnej objednávky a spoplatnené sumou 60,00 € bez DPH za každú začatú hodinu.
9. Objedávateľ sa zaväzuje prevziať poskytnuté služby bez chýb, podľa predmetu zmluvy, v stanovenej lehote a zaplatiť dodávateľovi cenu za podmienok určených v tejto zmluve.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ bude poskytovať služby špecifikované v článku III. ods. 2 a 3 tejto zmluvy v celkovom objeme maximálne 8 človekohodín za polrok. Služby poskytované nad rámec predplatených hodín sa spoplatňujú sumou 60,00 € bez DPH za každú začatú hodinu.

IV.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu tejto zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou. Chyby SW riešenia sú rozdelené nasledovne*:
 - (1) – znemožňujúce prevádzku SW riešenia
 - (2) – obmedzujúce prevádzku SW riešenia
 - (3) – neobmedzujúce prevádzku, jedná sa o funkčné chyby SW riešenia, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii SW riešenia

(5) – metodická podpora

* ICZ si vyhradzuje právo na zmenu kategórie prijatej chyby alebo požiadavky po jej analýze s tým, že o tejto zmene musí informovať objednávateľa a musia obidve strany súhlasiť s jej prekategORIZOVANÍM.

2. Na zaznamenávanie a riešenie problémov softwarového riešenia slúži aplikácia HelpDesk na webovej stránke dodávateľa (www.icz.sk). Dodávateľ sa zaväzuje vytvoriť minimálne jeden prístup pre užívateľov objednávateľa v danej aplikácii (zoznam oprávnených pracovníkov je uvedený v prílohe č. 1).
3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu prostredníctvom aplikácie HelpDesk v pracovných dňoch od 8,30 do 15,30 hod.. Po nahlásení problému zo strany objednávateľa sa dodávateľ zaväzuje začať práce na riešení chýb a odstrániť ich v termínoch podľa nasledujúcej tabuľky:

Kategória chyby SW	Termín pre zahájenie prác na odstránení chyby SW	Termín pre odstránenie chyby SW, alebo prijatie dočasného riešenia
1	do 4 hodín od prijatia požiadavky	do 1 pracovného dňa od zahájenia prác
2	do 1 pracovného dňa od prijatia požiadavky	do 5 pracovných dní od zahájenia prác
3	do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky	do 10 dní od zahájenia prác, pri rozsiahlych zmenách softvéru po dohode oboch zmluvných strán

4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Hot-Line – metodickú podporu (telefonickú podporu) v pracovných dňoch od 8,30 do 15,30 hod. na telefónnom čísle 032 / 65 63 755 alebo 0911 262 188. Zmluvné strany sa dohodli, že každý začatý telefonát predstavuje minimálne jednu 1/4 hodinu podpory zo strany dodávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto zmluvy poskytovať služby podpory uvedené v odsekoch 3 – 4 tohto článku v celkovom rozsahu uvedenom v článku III. odseku 10 tejto zmluvy. V prípade nevyčerpania predplatených hodín na služby podpory (HelpDesk, Hot-Line) je možný ich presun do ďalších mesiacov iba v rámci kalendárneho roka.
6. V prípade nevyčerpania predplatených hodín na služby podpory (HelpDesk, Hot-Line) je možné ich využiť na ďalší rozvoj systému iba v rámci kalendárneho roka.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a) ak objednávateľ nedodrжал zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej dodávateľom,
 - b) ak objednávateľ nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom plnenia zmluvy,
 - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácii alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi dodávateľa, bez písomného súhlasu dodávateľa,
 - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom dodávateľa,
 - e) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkov objednávateľa,

f) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom a podobne.

8. V prípadoch uvedených v odseku 7 tohto článku zmluvy, dodávateľ zaistí odstránenie týchto chýb za úhradu na základe samostatnej písomnej objednávky. Tieto služby sa spoplatňujú sumou 60,00 € bez DPH za každú začatú hodinu.

V.

Postup vyžiadania a prevzatia

1. Zmluvné strany sa dohodli na určení oprávnených pracovníkov na strane objednávateľa, ktorí sú oprávnení nahlásiť chyby cez aplikáciu HelpDesk a žiadať ich odstránenie (príloha č. 1). Oprávnení pracovníci sú povinní výsledok servisného zásahu validovať a prevziať.
2. O požiadavkách oprávnených pracovníkov objednávateľa, ktoré sú nad rámec zmluvy, bude upovedomený zodpovedný pracovník objednávateľa. V prípade odsúhlasenia vykonania prác nad rámec tejto zmluvy zodpovedným pracovníkom objednávateľa v aplikácii HelpDesk, sa tieto služby a práce budú fakturovať na základe odovzdávacieho protokolu podpísaného zodpovedným pracovníkom objednávateľa.

VI.

Miesto plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že služby, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy sa budú poskytovať nasledovne:
 - a) služby produktovej podpory (maintenance) budú dodané formou inštalačného balíčka na prenosnom médiu spolu s inštalačným postupom zodpovednému pracovníkovi objednávateľa na základe odovzdávacieho protokolu. Práce a služby spojené s inštaláciou „updatov“ sú nad rámec zmluvy o poskytovaní služieb podpory a budú realizované prostredníctvom samostatnej písomnej objednávky a spoplatnené podľa odseku 2 článku VII.,
 - b) služby technickej podpory sa budú vykonávať formou vzdialeného prístupu, pokiaľ to závažnosť problému umožňuje. V prípade vážnych funkčných chýb bude miestom plnenia zmluvy sídlo objednávateľa,
 - c) služby HelpDesk a HotLine (metodická podpora) budú poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu v sídle dodávateľa.

VII.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytnuté služby podľa predmetu plnenia tejto zmluvy (článok III. zmluvy) predstavuje v úhrne 1 459,00 € bez DPH (slovom jedentisícštyristopäťdesiatdeväť eur) na obdobie 1 kalendárneho roka. Cena služieb podpory sa fakturuje polročne v čiastke 729,50 € bez DPH (slovom sedemstodvadsaťdeväť 50/100 eur) vždy k poslednému dňu príslušného polroka, okrem 1. polroka 2014 kde cena služieb podpory bude fakturovaná v alikvotnej čiastke a to od termínu platnosti a účinnosti tejto zmluvy do konca 1. polroka 2014. Lehota splatnosti je do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry do sídla RTVS.
2. Plnenie nad rámec odseku 1 tohto článku, t.j. služby nad rámec zmluvne dohodnutého rozsahu podľa článku III. odseku 10, sa spoplatňuje hodinovou sadzbou 60,00 € (slovom šesťdesiat eur) bez DPH.
3. K dohodnutej cene sa pripočíta sadzba DPH v súlade s platným zákonom o dani z pridanej hodnoty, platným v deň vzniku daňovej povinnosti.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ uhradí cenu za plnenie predmetu zmluvy v lehotách a spôsobom uvedeným vyššie na základe vystavených faktúr dodávateľa na účet dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje správne vystavené faktúry dodávateľa, ktoré majú všetky zákonom stanovené náležitosti, uhradiť najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vystavenia. V prípade nesprávnej alebo neúplnej faktúry, objednávateľ môže faktúru vrátiť dodávateľovi na prepracovanie s uvedením dôvodu vrátenia. V takomto prípade plynie nová lehota splatnosti faktúry, dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.
6. Celková cena práce nesmie prekročiť sumu 19 999,99 € bez DPH (slovom devätnásťtisícdeväťstodeväťdesiatdeväť eur a deväťdesiatdeväť centov).

VIII.

Sankcie

1. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry v stanovenej lehote je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
2. Objednávateľ má právo uplatniť si zmluvnú pokutu voči dodávateľovi, ak je dodávateľ v omeškaní so začatím prác na riešení chýb alebo s ich odstránením pre chyby SW riešenia kategórie 1 podľa článku IV. ods. 3 tejto zmluvy, a to vo výške 2% z ročnej sadzby podľa článku VII bod 1 za každý deň omeškania, maximálne však do výšky ročnej sadzby za podporu podľa článku VII bod 1.

IX.

Nevyhnutná súčinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi nasledujúcu súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na úspešné splnenie predmetu zmluvy zo strany dodávateľa:
 - a) objednávateľ určí oprávnených pracovníkov, ktorí budú oprávnení požadovať služby špecifikované v predmete tejto zmluvy a budú povinní plnenie dodávateľa validovať a prevziať. Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa je uvedený v prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy,
 - b) objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi všetky informácie potrebné pre správne a včasné odstránenie problému,
 - c) objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi potrebný prístup (vrátane vzdialeného prístupu) k miestu užívania systému, ktorý dodávateľ bude potrebovať na splnenie predmetu tejto zmluvy,
 - d) objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť spoluprácu správcu siete, prípadne ďalších pracovníkov objednávateľa s ohľadom na charakter riešeného problému, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie,
 - e) objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodávateľovi prístup k licenčným programom, ktoré sú nevyhnutné pre odstránenie problému,
 - f) v prípade servisného zásahu na mieste, objednávateľ zabezpečí prítomnosť oprávneného pracovníka objednávateľa (podľa prílohy č. 1), a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.
2. Technické údaje a doplňujúce podklady, ktoré si dodávateľ vyžiada ako nevyhnutný predpoklad pre riadne, včasné a úplné splnenie svojho záväzku, poskytne objednávateľ písomnou formou najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky dodávateľa. V prípade nemožnosti splnenia tejto požiadavky, je objednávateľ túto skutočnosť povinný bezodkladne nahlásiť dodávateľovi.

3. Objednávateľ umožní pracovníkom dodávateľa prístup do objektov, miestnosti a k zariadeniam v rozsahu a dobe nevyhnutnej pre splnenie predmetu tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje, že pracovníci vykonávajúci služby podpory budú pri plnení tejto zmluvy dodržiavať všeobecne platné predpisy o bezpečnosti práce, interné predpisy objednávateľa a budú sa riadiť organizačnými pokynmi zodpovedných pracovníkov objednávateľa, ak s nimi budú vopred oboznámení.
5. Zodpovední pracovníci objednávateľa majú právo kontrolovať pracovníkov dodávateľa pri plnení predmetu zmluvy a zabezpečujú, aby iné osoby počas platnosti zmluvy nerobili opravy alebo modifikácie zariadení a systémov, alebo aby nepoužili software, postupy, materiál resp. iné príslušenstvo, ktoré nevyhovuje špecifikácii dodávateľa alebo výrobcu.
6. V prípade, že objednávateľ nevyvinie potrebnú súčinnosť stanovenú touto zmluvou pri realizácii ktoréhokoľvek dielčieho plnenia zmluvy, môže dodávateľ predĺžiť termín plnenia o dobu, počas ktorej nemohol z uvedeného dôvodu pokračovať v realizácii diela. Ak preukázateľne vznikne v tejto súvislosti dodávateľovi škoda, môže si uplatniť nárok na jej náhradu v plnom rozsahu.

X.

Ochrana informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o dôverných a utajovaných informáciách, s ktorými sa stretne pri plnení predmetu tejto zmluvy. Dodávateľ nie je oprávnený meniť obsah originálnych dát a ani ich inak korigovať bez písomného súhlasu objednávateľa.
2. Zmluvné strany sú povinné zaistiť primeranú ochranu všetkých skutočností, údajov a informácií, ktoré sa týkajú druhej zmluvnej strany, majú povahu obchodného tajomstva alebo sú predmetom zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie neposkytnú tretej strane s výnimkou prípadných subdodávateľov a zaistia ich primeranú ochranu a utajenie.
3. Závazky uvedené v odseku 1 - 2 tohto článku platia aj po zániku tejto zmluvy po dobu, kým tieto informácie môžu mať povahu obchodného tajomstva alebo dôverných a utajovaných informácií.

XI.

Osobitné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednými pracovníkmi vo veciach organizačných, vo veciach validácie a preberania jednotlivých plnení podľa tejto zmluvy sú:
 - a) za objednávateľa: Mgr. Daniel Dittrich
 - b) za dodávateľa: Ing. Juraj Čikel
2. Zmeny v osobách zodpovedných pracovníkov musia byť zaslané druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu.
3. O zmenách v osobách oprávnených pracovníkov (uvedených v prílohe č. 1) je potrebné informovať dodávateľa písomnou formou (e-mail, HelpDesk, doporučený list).
4. Zmluvné strany sa dohodli na elektronickej komunikácii (požiadavky na služby produktovej a technickej podpory, doplňujúce informácie, návrh riešenia, schválenie návrhu, oznámenie o odovzdaní plnenia alebo o jeho testovaní) prostredníctvom aplikácie HelpDesk dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas platnosti tejto zmluvy nebude bez vedomia dodávateľa samostatne ani prostredníctvom tretej osoby zasahovať do kódu alebo programovej konfigurácie

špecifikovaných komponentov. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia tohto ustanovenia zo strany objednávateľa.

6. Dodávateľ poskytuje objednávateľovi záruku na všetky služby dodané v rámci tejto zmluvy v trvaní 24 mesiacov.

XI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31.12.2015.
2. Zmluvný vzťah je možné ukončiť vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán alebo jednostranným odstúpením od zmluvy, v prípade ak jedna strana poruší zmluvu podstatným spôsobom. Podstatným porušením tejto zmluvy sa rozumie, okrem prípadov podľa § 345 Obchodného zákonníka, najmä dlhodobé a opakované neplnenie podmienok tejto zmluvy, pričom strana, ktorá zmluvu porušila, neurobila nápravu ani po písomnom upozorení v lehote 30 kalendárnych dní.
3. Zmluvné strany môžu vypovedať zmluvu bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď zmluvy doručená druhej zmluvnej strane.
4. Táto zmluva môže byť doplnená alebo zmenená len na základe písomných dodatkov, podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
5. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú touto zmluvou výslovne upravené, sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa
Príloha č. 2 – Rozsah služieb podpory pre systém TeleForm
7. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, po dva pre každú zmluvnú stranu.
8. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.

V dňa

V dňa

.....
ICZ Slovakia a.s.
Ing. Martin Terkovič

.....
Rozhlas a televízia Slovenska
Václav Mika

Príloha č. 1

Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa:

1. Mgr. Daniel Dittrich

Tel. č.: 02/3250 5251

e-mail: daniel.dittrich@rtvs.sk

2. Ing. Ľuboš Bohucký

Tel. č.: 02/3250 5252

Email: lubos.bohucky@rtvs.sk

3. Ľudovít Šípoš

Tel.č.: 02/3250 5257

Email: ludovit.sipos@rtvs.sk

4. Vladimír Matúšek

Tel.č.: 02/3250 5246

Email: vladimir.matusek@rtvs.sk

Príloha č. 2

Rozsah služieb podpory pre systém TeleForm

Systém TeleForm bude prevádzkovaný na serveroch objednávateľa:

Server RTVSTFR - 10.5.11.31

Minimálna konfigurácia:

Operačný systém: MS Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2

Procesor: Intel Xeon E5345 2.33GHz resp. výkonovo porovnateľné Operačná pamäť: 3.25GB RAM

Diskový priestor: C: 19.7GB, D: 107GB

Aplikácie Teleform verzia 10.2

- Reader - 1licencia
- Verifier - 4 licencie
- Designer - 1 licencia
- Scan Station - 1 licencia
- AutoMerge Publisher - 1 licencia
- Workstation - 8 licencii

Server RTVSTFS - 10.5.11.33

Minimálna konfigurácia:

Operačný systém: MS Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2

Procesor: Intel Xeon 5130 2.00GHz resp. výkonovo porovnateľné

Operačná pamäť: 1GB RAM

Diskový priestor: C: 39GB, D: 336GB, E: 1.9TB

Aplikácie Teleform verzia 10.2

- Licenčná služba

Rozsah služieb podpory:

- Reštart modulov TeleForm Reader a TeleForm License service po ich výpadku resp. po tom, čo sa dostanú do nekorektného (nefunkčného) stavu.
- Kontrola a analýza problému ak má TeleForm Reader problém so spracovaním dávok
- Analýza a odstránenie problému počas spracovania v module TeleForm Designer (TF nerozpoznáva typy dokumentov, chyby počas indexácie a doplnenia údajov, commit dávok - export do CM a do ZIS)
- Správa systému TeleForm - (napr. pridanie/odstránenie používateľov)