

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

m e d z i :

Poskytovateľ :

Obchodné meno : **BIOMETRIC spol. s r.o.**
Sídlo : Rovnianska 2, 851 02 Bratislava
Zastúpená : Ing. Vladimír Galajda – konateľ spoločnosti
IČO : 43 874 801
IČ DPH : SK2022498731
Banka : FIO banka, a.s. pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK3683300000002900250266

zapísaný v OR OS Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 49662/B

Používateľ :

Obchodné meno : **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**
Sídlo : Továrnska 7, Bratislava
Poštová adresa : P.O. BOX 40, 828 55 Bratislava
Zastúpená : Ing. Ivan Marták – predseda úradu
IČO : 42 355 818
DIČ : 2024003729
IČ DPH : SK2024003729
Právna forma : rozpočtová organizácia
Banka : Štátna pokladnica
IBAN : SK23 8180 0000 0070 0049 9755

I. ÚČEL A POVAHA ZMLUVY

Táto zmluva je uzatvorená na základe zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní.

Táto zmluva sa uzatvára podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Účelom tejto zmluvy je upraviť vzájomné vzťahy pri poskytovaní cloudových služieb pre evidenciu a správu dochádzky a SW a HW servisných služieb uvedených nižšie.

II. PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa pre Používateľa:

2.1.1 zriadiť a poskytovať cloudovú softvérovú službu pre evidenciu a správu dochádzky v systéme Attendance ProW Net vrátane udelenia softvérovej licencie pre 200 užívateľov a 60 administrátorov (ďalej aj „cloudová služba“)

2.1.2 poskytovať servisnú SW podporu cloudovej služby na 24 mesiacov v rozsahu podľa Prílohy č. 1 (SW SLA)

2.1.3 zabezpečiť dodanie a montáž hardvérových komponentov uvedených v bode 9. Prílohy č. 2 k tejto Zmluve potrebných pre riadne poskytovanie cloudovej služby, a to vrátane dopravy na miesta inštalácie uvedené v bode 5.1 tejto Zmluvy

2.1.4 poskytovať servisnú a technickú on-site podpora hardvérových komponentov na obdobie 24 mesiacov (HW SLA) v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 (HW SLA)

2.1.5 zabezpečiť školenie pre administrátorov systému v rozsahu 2 hodín,

(ďalej body 2.1.1. až 2.1.5 spolu aj ako „Plnenie“),

a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto Zmluvou. Tomuto záväzku Poskytovateľa zodpovedá záväzok Používateľa zaplatiť za poskytnuté Plnenie Poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto Zmluvou v článku III.

2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Plnenie, ktoré je predmetom tejto Zmluvy vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, rešpektujúc podmienky dohodnuté v tejto zmluve. Ďalej sa zaväzuje poskytovať Plnenie riadne, včas, bez vád, s potrebnou odbornou starostlivosťou a tomu zodpovedajúcou kvalitou podľa platných zákonov. Podrobný rozsah a podmienky Plnenia sú uvedené v prílohách č. 1, č. 2, a č. 3, tejto Zmluvy.

2.3 Súčasťou zariadenia cloudovej služby podľa bodu 2.1.1 tejto Zmluvy je aj migrácia zoznamu zamestnancov, administrátorov, ako aj existujúcej organizačnej štruktúry Používateľa a ďalšie informácie potrebné pre správne fungovanie systému vrátane všetkých dochádzkových dát od 1.1.2022 z existujúceho systému Attendance ProW do nového systému Attendance ProW NET.

III.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY ZA SLUŽBY

3.1. Celková cena za Plnenie je stanovená dohodou zmluvných strán a bola súčasťou cenovej ponuky Poskytovateľa predloženej Používateľovi v rámci zadávania zákazky s nízkou hodnotou.

3.2. Celková cena za Plnenie podľa tejto Zmluvy bola dohodnutá vo výške 10 518,32 EUR bez DPH / **12 621, 98 EUR vrátane DPH**, pričom:

3.2.1 jednorazová cena za časť Plnenia uvedenú v bode 2.1.3 tejto Zmluvy predstavuje sumu **4120,- EUR** + 20 % DPH, t. j. **4944,- EUR vrátane DPH**.

3.2.2 cena za časť Plnenia uvedenú v bodoch 2.1.1 a 2.1.2 tejto Zmluvy je **4676,- EUR** bez DPH t. j. **2805,60** vrátane DPH **za 24 mesiacov**.

3.2.3 cena za časť Plnenia podľa bodu 2.1.4 tejto Zmluvy predstavuje sumu **1612,32 EUR** +20 % DPH, t. j. **1967,39 EUR** vrátane DPH **za 24 mesiacov**.

3.2.4 cena za časť Plnenia podľa bodu 2.1.5 tejto Zmluvy predstavuje sumu **110,- EUR** + 20% DPH, t. j. **132,- EUR**

3.3 Cena podľa bodu 3.2.1 až 3.2.3 bude fakturovaná Poskytovateľom do 15 dní od podpísania akceptačného protokolu, v ktorom obe zmluvné strany potvrdia funkčné riešenie cloudovej služby.

3.4 Cena podľa bodu 3.2.4 bude fakturovaná po skončení školenia, pričom jej prílohou bude záznam o uskutočnení školenia vrátane zoznamu účastníkov.

3.5. Cenu je možné meniť pri rozšírení licencie len vzájomnou dohodou zmluvných strán, formou písomného súhlasu používateľa so zvýšením ceny.

3.6. Faktúra Poskytovateľa musí mať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov (faktúra musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov). Faktúra bude predložená v elektronickej forme na adresu Používateľa economy@teleoff.gov.sk. Ak faktúra nebude úplná alebo bude obsahovať nesprávne údaje vrátane príloh k faktúre, bude takáto faktúra Poskytovateľovi vrátená. Poskytovateľ je po vrátení faktúry povinný predložiť novú faktúru, v takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry po doručení opravenej, resp. doplnenej faktúry Používateľovi. Používateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi cenu za služby podľa faktúry vystavenej Poskytovateľom bezhotovostným prevodom na účet Zhotoviteľa, ktorý je uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

3.7 Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa ich doručenia Používateľovi a počas nej je Používateľ povinný túto faktúru uhradiť.

- 3.8 V prípade, že Používateľ vypovie zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, nemôže si uplatniť nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za poskytnuté Plnenie do konca fakturačného obdobia, pokiaľ k tejto výpovedi neprišlo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa.

IV. DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 4.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, na obdobie 24 mesiacov od začatia poskytovania cloudovej služby. Poskytovateľ sa zaväzuje začať poskytovať cloudovú službu vrátane montáže HW komponentov a uskutočnenia školenia do 6 týždňov od účinnosti tejto Zmluvy.

V. MIESTO PLNENIA

- 5.1 Služba bude prevádzkovaná na cloudovom úložisku Poskytovateľa, pričom montáž HW komponentov prebehne v sídle používateľa na Továrnskej 7 v Bratislave a v jeho krajských pracoviskách :
- Zvolenská cesta 20, 974 05 Banská Bystrica
 - Zajačia 6, 040 01 Košice
 - Chmeľová dolina 18, 949 01 Nitra
 - Ulica 1. mája č. 16, 010 01 Žilina
 - Sládkovičova 8, 917 01 Trnava
 - Železničarska 51, 080 01 Prešov
 - Sliačska 1E, 831 02 Bratislava

VI. SPOLOČNÉ USTANOVENIA TÝKAJÚCE SA SW SERVISNEJ PODPORY (SW SLA) A HW SERVISNEJ PODPORY (HW SLA)

- 6.1 Súčasťou záväzku Poskytovateľa vyplývajúceho z tejto zmluvy je aj záväzok poskytovať služby softvérovej vzdialenej podpory softvéru Attendance ProW Net v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy (SW Podpora) a hardwarovej on-site a vzdialenej podpory na zariadenia Používateľa uvedené v Prílohe č.2 Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať SW Podporu a HW podporu v dohodnutých termínoch, na dohodnutých miestach a dohodnutým spôsobom ako je to uvedené v Prílohe č. 1 – Technická špecifikácia služieb SW podpory a v Prílohe č.2 - Technická špecifikácia služieb HW podpory tejto Zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní SW Podpory a HW Podpory postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.
- 6.4 Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Používateľa, pokiaľ s nimi bude preukázateľne oboznámený.
- 6.4 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať požiadavky Používateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 a Prílohe č.2 tejto Zmluvy a nahlásené Používateľom výhradne spôsobom definovaným v Prílohe č. 1 a v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- 6.5 Poskytovateľ je oprávnený poveriť poskytnutím služieb SW a/alebo HW podpory alebo ich časti tretiu osobu. Poskytovateľ zodpovedá Používateľovi za plnenie predmetu tejto časti Zmluvy v plnom rozsahu tak, ako by plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu.
- 6.6 Používateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1 a v Prílohe č.2.
- 6.7 Používateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov potrebných pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiada a Používateľ s touto skutočnosťou súhlasí.

- 6.8 Používateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
- 6.9 Používateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, prístupy a technickú dokumentáciu k IT prostrediu Používateľa a Používateľov potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy.
- 6.10 O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Používateľom spisuje pracovník Poskytovateľa a pracovník Používateľa protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:
- dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
 - popis požiadavky a popis vykonaných prác
 - dátum a čas uzavretia požiadavky
 - meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
 - meno, podpis a pečiatku pracovníka Používateľa
- 6.11 O každom servisnom zásahu realizovanom vzdialeným prístupom (remote access), informuje Poskytovateľ Používateľa mailom. Uvedený zásah bude uvedený v mesačnom sumárnom prehľade.
- 6.12 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.2 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia pracovníkmi Poskytovateľa, t. j. dňom podpísania protokolu o servisnom zásahu v zmysle bodu 6.3.
- 6.13 Nárok na záručnú opravu v rámci cenového paušálu Používateľ stráca, ak bola záhada zariadenia preukázateľne spôsobená Používateľom neodbornou manipuláciou alebo zásahom do zariadenia, nedodržaním prevádzkových podmienok stanovených výrobcom a pokynov uvedených v návode na obsluhu, zámerne, z neznalosti alebo z nedbalosti. V takom prípade sa Používateľ zaväzuje uhradiť všetky oprávnené náklady spojené so servisným zásahom a odstránením závady.

VII. SANKCIA A PENÁLE

- 7.1. V prípade omeškania používateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti, je poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči používateľovi úrok z omeškania v dohodnutej výške 0,05 % denne z dlžnej sumy vrátane DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania až do zaplatenia. Týmto nie je dotknutý prípadný nárok poskytovateľa na náhradu škody voči používateľovi.
- 7.2. Poskytovateľ je oprávnený k prerušeniu poskytovaných služieb, pokiaľ používateľ bude v omeškaní s úhradou za poskytnuté služby viac ako 15 kalendárnych dní od ich splatnosti. V tomto prípade poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním služieb.
- 7.3 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služieb softvérovej podpory podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve, je Používateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie času Odozvy na požiadavku (Response) a času Vyriešenia požiadavky (FIX) zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny rok poskytovania služieb podpory prevádzky určenej podľa bodu 3.2 bodu ii. tejto Zmluvy až do jej plnej výšky bez DPH.
- 7.4 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služieb hardverovej on-site a vzdialenej podpory podľa Prílohy č. 2 k tejto Zmluve, je Používateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie času Odozvy na požiadavku (Response) a času Vyriešenia požiadavky (FIX) zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny rok poskytovania služieb podpory prevádzky určenej podľa bodu 3.2 bodu iii. tejto Zmluvy až do jej plnej výšky bez DPH.

VIII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, a ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Povinnosť poskytovateľa ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.

- 8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje, ktoré mu budú poskytnuté môže spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade so zmluvou a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutý na dosiahnutie jej účelu. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku zmluvy, ukončiť ich spracovanie a osobné údaje zlikvidovať.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky opatrenia potrebné na to aby povinnosti uvedené v tomto článku plnili aj všetky osoby na strane Poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy.
- 8.4. Na účely tejto zmluvy sa za dôvernú informáciu bez ohľadu na formu jej zachytenia okrem výnimiek v bode 5 tohto článku, považuje:
- a) akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument, alebo
 - b) akákoľvek iná informácia, ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, in-formácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva zmluvnej strany,
 - c) akákoľvek iná informácia, ktorá sa týka zamestnancov a obchodných partnerov zmluvných strán,
 - d) akákoľvek iná informácia, ktorá sa týka zmluvných vzťahov zmluvných strán,
 - e) akákoľvek iná informácia, ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „utajená“, „chránená zákonom“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane, alebo
 - f) akákoľvek iná informácia, pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti),
- 8.5. Dôverné informácie nie sú informácie, ktoré:
- a) boli alebo sú preukázateľne sprístupnené, zverejnené alebo poskytnuté zmluvnou stranou, ktorej sa tieto informácie týkajú tretej osobe bez záväzku mlčanlivosti pred uzavretím zmluvy,
 - b) sa preukázateľne stanú všeobecne známymi a verejne dostupnými po uzavretí zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti podľa tejto zmluvy
 - c) boli preukázateľne vytvorené, vyvinuté či získané samostatne druhou zmluvnou stranou, od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula, a ktorá nie je viazaná povinnosťou mlčanlivosti ohľadom nej.
- 8.6. Zmluvné strany sú povinné zaistiť ochranu, utajenie a mlčanlivosť ohľadom dôverných informácií spôsobom obvyklým pre ochranu, zabezpečenie mlčanlivosti a utajovanie takýchto vlastných dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť ochranu a utajenie dôverných informácií aj zo strany svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, ak im takéto informácie boli poskytnuté.
- 8.7 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou zmluvnou stranou od druhej zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou, môžu byť použité výhradne na účely plnenia zmluvy.
- 8.8 Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané zmluvnými stranami na základe zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou udržiavať v tajnosti, a za-chovávať o nich mlčanlivosť, chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.
- 8.9 Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia, odovzdania, oznámenia alebo sprístupnenia:
- a) odborným poradcom zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných po-radcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so zmluvnou stranou,
 - b) oprávnenej osobe na základe povinnosti ustanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo rozhodnutím iného oprávneného orgánu verejnej moci v medziach ich právomoci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií.

IX. UKONČENIE ZMLUVY

9.1. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť zmluvu :

- uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená
- dohodou zmluvných strán
- jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.

9.2 Používateľ je oprávnený ukončiť zmluvu výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia druhej zmluvnej strane.

9.3 Ukončením zmluvného vzťahu nie je dotknuté právo na náhradu spôsobenej škody.

X. KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že za všeobecnú komunikáciu medzi Zmluvnými stranami a za akceptačný protokol, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, budú zodpovedné tieto kontaktné osoby:

Oprávnený zamestnanec za Používateľa:

Ing. Nataša Svobodová, riaditeľka OÚ, e-mail: natasa.svobodova@teleoff.gov.sk tel.: +421 2 57881 202

Andrej Bradáč, riaditeľ OIKT, e-mail: andrej.bradac@teleoff.gov.sk, tel. +421 905 010 010

Oprávnený zamestnanec za Poskytovateľa:

Juraj Némethy, e –mail: juraj.nemethy@biometric.sk, tel.: +421 948 554 489

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1. Vzťahy zmluvných strán založené touto zmluvou, ak ich zmluva výslovne neupravuje, sa riadia slovenskými právnymi predpismi, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie zmluvných ustanovení, alebo omeškanie spôsobené pri plnení jej povinností z dôvodu vyššej moci.

11.3. Zmluva môže byť zmenená na základe dohody zmluvných strán výlučne písomne, formou dodatku očíslovaného podľa poradia.

11.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, ich vôľa je slobodná a vážna, prejav vôle je dostatočne zrozumiteľný a určitý, zmluvná voľnosť nie je obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme. Zmluvné strany si zmluvu prečítali a bez výhrad súhlasia s jej ustanoveniami.

11.5. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán dostane po podpise zmluvy jeden rovnopis.

11.6. Táto zmluva nadobúda platnosť jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

V Bratislave, dňa.....

V Bratislave, dňa.....

Za poskytovateľa :

Za používateľa :

.....
Ing. Vladimír Galajda
konateľ spoločnosti

.....
Ing. Ivan Marták
predseda úradu

Príloha č.1: Technická špecifikácia služieb SW podpory

1. Definovanie pojmov

Aplikačné programové vybavenie informačného systému Attendance ProW (ďalej aj „APV“)

je dielo vytvorené poskytovateľom na základe iného zmluvného vzťahu na to, aby informačný systém poskytoval požadované funkcie.

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Používateľa v rozsahu špecifikácie b uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

a) Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00do 16,30hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).

b) Vzdialená správa

Prístup do IT systému Používateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, Teamviewer, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Používateľa. Používateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

c) ON-SITE

On-site support označuje servisné práce vykonávané priamo u Používateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Používateľa a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a Používateľom.

Dostupnosť podpory

Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Používateľa.

Požiadavka

Požiadavka klienta na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy.

Prístup do helpdesku obdrží klient pri odovzdaní Diela.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Používateľom po reakciu Poskytovateľa, Znamená, že zhotoviteľ registruje žiadosť Používateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Používateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Používateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve.

Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým Používateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu diela.

Kategorizácia vád

Kritická vada

„**Kritická vada – kategória A**“ softvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradne riešenie alebo existuje náhradne riešenie ktoré nie je akceptovateľné Používateľom pre negatívny dopad na činnosť Používateľa (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Používateľa.)

Závažná vada

„**Závažná vada – kategória B**“ softvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradne riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Používateľovu činnosť alebo prevádzku. (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Používateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

Bežná vada

„**Bežná vada - kategória C**“ softvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradne riešenie existuje a je akceptované Používateľom.

Závažnosť chyby (Prioritu P1-P3) musí jednoznačne určiť Používateľom v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Používateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Používateľom výhradne formou a spôsobom určeným v Zmluve.

V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od Používateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete Používateľa alebo na inú súčinnosť Používateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade, ak Používateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že Používateľovi bude pri prevádzke Informačného systému AttendanceProW NET - Dochádzkový systém poskytovať tieto služby:

- a) opravy vád aplikačného programového vybavenia IS,
- b) úpravy aplikačného programového vybavenia IS v súvislosti so zmenou legislatívy,
- c) prevádzkovanie help-desku pre IS,
- d) migrácia databázy na iné PC
- e) úpravy aplikačného programového vybavenia IS,
- f) ostatné služby (následné a doplňujúce školenie, inštalácia,...),

Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

2.2 V cene je zahrnuté :

2.4.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.4.2 Garantovanú dobu vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.4.3 Poskytovanie služieb z bodov a) až c) článku 2.1

2.4.4 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Používateľa.

2.3 V cene nie je zahrnuté:

2.3.1 Poskytovanie služieb bodov d) až f) článku 2.1

3. Miesto plnenia

3.1 Prevádzka poskytovateľa: BIOMETRIC, spol. s r. o., Trnavská cesta 84, 821 02 Bratislava

3.2 Prevádzka Používateľa: podľa bodu 5. 1 Zmluvy

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
PREMIUM	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	Helpdesk + telefon + tw
Bez garancie	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	helpdesk

Reakčné doby podľa kategórie väd

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
PREMIUM	A	4 pracovných hodín	2 pracovných dní
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +02/210 254 60 – počas prac. dní v čase 8:00 – 16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný na požiadavku Používateľa za reagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá Používateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany Používateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideľuje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Používateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

6. Súčinnosť Používateľa

6.1. Používateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- 6.1.1. poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav APV,
- 6.1.2. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra Používateľa,
- 6.1.3. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.

6.2. Používateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV, ako aj prílohách k tejto zmluve.

6.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Používateľ mu z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol povinnú súčinnosť podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV. Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

7. Spôsob poskytovania služieb

- 7.1. Projektovým manažérom Používateľa bude: Bc. Andrej Bradáč
Projektový manažér Používateľa bude oprávnený na to, aby v mene Používateľa najmä:
- 7.1.1 predkladal návrhy na úpravy APV,
 - 7.1.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,
 - 7.1.3 potvrdzoval výkazy prác,
 - 7.1.4 zabezpečoval poskytovanie súčinnosti Používateľa
 - 7.1.5 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 7.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Juraj Némethy**
Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:
- 7.2.1 vypracovával stanoviská k návrhom Používateľa na úpravy APV,
 - 7.2.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,
 - 7.2.3 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 7.3 Opravy chýb APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 7.4 Úpravy APV budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér Používateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa. Ku každému návrhu na úpravu APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 5 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:
- 7.4.1. či navrhovanú úpravu APV považuje za realizovateľnú,
 - 7.4.2. počet človekodní, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy APV vyžaduje, či sa jedná o úpravu APV väčšieho rozsahu (úprava vyžaduje min. 5 človekodní).
- 7.5. Pri úpravách APV, ktoré podľa stanoviska projektového manažéra poskytovateľa budú realizovateľné ako úpravy APV väčšieho rozsahu, projektoví manažéri dohodnú podmienky realizácie navrhovanej úpravy.

Práce vykonané podľa bodu č. 7.4 a 7.5 tejto zmluvy podliehajú spoplatneniu podľa prílohy č. 4 - cenník prác a služieb tejto zmluvy.

- 7.6. Služby budú poskytované osobne resp. cez vzdialenú podporu.
- 7.7. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 7.8. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:
Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o. , servisné stredisko
Telefónne číslo: 02/210 254 60
Mail: podpora@biometric.sk

8. Záruky

- 8.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

Príloha č.2: Technická špecifikácia služieb HW podpory

1. Definovanie pojmov

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Používateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

d) **Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov**

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00 do 16,30 hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).

e) **Vzdialená správa**

Prístup do IT systému Používateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, Teamviewer, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Používateľa. Používateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

f) **ON-SITE**

On-site support označuje servisné práce vykonávané priamo u Používateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Používateľa a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a Používateľom.

Dostupnosť podpory

Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Používateľa.

Požiadavka

Požiadavka klienta na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy.

Prístup do helpdesku obdrží klient pri odovzdaní Diela.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Používateľom po reakciu Poskytovateľa, Znamená, že zhotoviteľ registruje žiadosť Používateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Používateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Používateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve. Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým Používateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu HW.

Kategorizácia väd

Kritická vada

„**Kritická vada – kategória A**“ hardvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradne riešenie alebo existuje náhradne riešenie ktoré nie je akceptovateľné Používateľom pre negatívny dopad na činnosť Používateľa (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Používateľa.)

Závažná vada

„**Závažná vada – kategória B**“ hardvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradne riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Používateľovu činnosť alebo prevádzku. (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Používateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

Bežná vada

„**Bežná vada - kategória C**“ hardvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradne riešenie existuje a je akceptované Používateľom.

Závažnosť chyby musí jednoznačne určiť Používateľ v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Používateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Používateľom výhradne formou a spôsobom určeným v Zmluve.

V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od Používateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete Používateľa alebo na inú súčinnosť Používateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade, ak Používateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1 Obsahom služby HW podpory je poskytovanie služieb hardwarovej on-site a vzdialenej podpory na zariadenia uvedené v bode 9. tejto Prílohy, a to najmä:

2.1.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.1.2 Garantovaná doba vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.1.3 Diagnostika HW problému vzdialene alebo on-site

2.1.4 Diely a materiál na opravu počas trvania záruky zariadení Používateľa uvedených v bode 9. tejto prílohy.

2.1.5 Dopravné náklady Poskytovateľa vynaložené pri poskytovaní HW podpory pre zariadenia podľa bodu 9. tejto Prílohy, ktoré sa fyzicky nachádzajú na adrese sídla Používateľa na Továrenskej ul. č. 7 v Bratislave a adrese krajského pracoviska Bratislava: Sliačska 1E, 831 02 Bratislava

2.1.6 Náhrada času technika stráveného na ceste pri poskytovaní HW podpory pre zariadenia podľa bodu 9. tejto Prílohy, ktoré sa fyzicky nachádzajú na adrese sídla Používateľa na Továrenskej ul. č. 7 v Bratislave a adrese krajského pracoviska Bratislava: Sliačska 1E, 831 02 Bratislava

2.1.7 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Používateľa.

2.2 V cene nie je zahrnuté:

2.2.1 Dopravné náklady Poskytovateľa vynaložené pri poskytovaní HW podpory pre zariadenia podľa bodu 9. tejto Prílohy, ktoré sa fyzicky nachádzajú na adresách krajských pracovísk Používateľa:

- Zvolenská cesta 20, 974 05 Banská Bystrica
- Zajačia 6, 040 01 Košice
- Chmeľová dolina 18, 949 01 Nitra
- Ulica 1. mája č. 16, 010 01 Žilina
- Sládkovičova 8, 917 01 Trnava

- Železničiarska 51, 080 01 Prešov

Dopravné náklady podľa bodu 2.2.1 si bude poskytovateľ účtovať samostatne na základe skutočného stavu prejdenej km podľa Cenníka, ktorý tvorí Prílohu č.4 tejto Zmluvy, ak sa s Používateľom nedohodne na inom riešení HW poruchy

3. Miesto plnenia

3.1 Prevádzka poskytovateľa: BIOMETRIC, spol. s r. o., Trnavská cesta 84, 821 02 Bratislava

3.2 Prevádzka Používateľa: podľa bodu 5.1 Zmluvy

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
PREMIUM	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	Helpdesk + telefon + tw

Reakčné doby podľa kategórie väd

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
PREMIUM	A	4 pracovných hodín	2 pracovných dní
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +02/210 254 60 –počas prac. dní v čase 8:00 – 16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný na požiadavku Používateľa za reagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá Používateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany Používateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideľuje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Používateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

7. Spôsob poskytovania služieb

7.1. Projektovým manažérom Používateľa bude: Bc. Andrej Bradáč

7.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Juraj Némethy**

7.9. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o. , servisné stredisko

Telefónne číslo: 02/210 254 60

Mail: podpora@biometric.sk

8. Záruky

8.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

9. Zoznam zariadení Používateľa

Názov komponentu	Počet kusov
Dochádzkový terminál SF999	1
Dochádzkový terminál SC700	7
RFID čipová karta	200
Riadiaca jednotka C3 – 200 PRO	1
Bezúdržbový akumulátor AKU7	1

Príloha č. 3: Podrobné určenie poskytovaných služieb v rámci paušálu.

1. V servisných poplatkoch za APV má Používateľ zahrnuté:
 - a) vývoj a dodávku nových verzií APV:
 - z titulu legislatívnych zmien,
 - pri prechode na vyššiu verziu Produktu, pod ktorým je APV vyvinuté (zmeny verzií operačného systému, zmeny verzií databázového systému),
 - b) pohotovosť poskytovateľa k poskytovaniu služieb v rámci prevádzkovania APV,
 - c) vzdialenú podporu pri zabezpečovaní prevádzky APV (telefón, fax, e-mail,),
2. Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne poskytovať upgrade dodaného APV.
3. Úpravy aplikačného programového vybavenia vyplývajúce z najčastejších a opakujúcich sa požiadaviek klientov, ktoré sú integrované v procese vylepšovania programu v podobe doplnení funkcionality prípadne nových rozhraní programu.
4. Pokiaľ poskytovateľ nie je schopný úplne odstrániť chybu ihneď, zabezpečí prevádzku systému, po vzájomnej dohode, náhradným spôsobom, pričom môže dôjsť na dohodnutú dobu ku kvalitatívnym a kvantitatívnym obmedzeniam.
5. Poskytovateľ na mieste zásahu popíše všetky skutočnosti a činnosti súvisiace so zásahom do Protokolu, ktoré podpíšu zástupcovia oboch zmluvných strán. Kópiu podpísaného Protokolu zašle poskytovateľ bez odkladu Používateľovi.
6. Používateľ zaručuje absenciu zásahov do APV a konfigurácie bez vedomia poskytovateľa okrem oprávnených zásahov.
7. Používateľ zabezpečí v rámci bežnej pracovnej doby (v závažných prípadoch i mimo pracovnej doby) prítomnosť svojho zodpovedného pracovníka po celý čas servisného zásahu ako aj možnosť prístupu k zariadeniam na dobu nevyhnutnú na odstránenie poruchy. Ak závažnosť poruchy umožňuje jej odstránenie mailovým alebo telefonickým kontaktom, respektíve vzdialenou podporou, bude odstránenie vykonané formou doplnkov ku KP. V opačnom prípade, vycestuje poskytovateľ na miesto poruchy v dohodnutom termíne.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje k dostupnosti služieb minimálne na úrovni 99,95%
9. Poskytovateľ sa zaväzuje minimálne jedenkrát denne vykonávať zálohu databáz Používateľa
10. Poskytovateľ sa zaväzuje prevádzkovať cloudové služby v priestore Európskej únie a neposkytovať údaje tretím stranám.

Príloha č. 4

Cenník prác a služieb platný od 1.4.2022

	Názov	jedn.	€ bez DPH
1	analytické a projekčné práce	hod.	55,00 €
2	programátorské práce	hod.	75,00 €
3	školenie užívateľa do 2 hodín (každá ďalšia hod = 50 €)	hod.	99,00 €
4	nahodenie užívateľskej karty	karta	0,75 €
5	cestovné autom	km	0,45 €
6	servisné práce na HW- ident. systémy, profilaktika	hod.	45,00 €
7	pohotovostné príplatky za rýchly zásah	do 4 hod	podľa balíku%
		do 8 hod.	podľa balíku %