

**Zmluva č. Zsu010112 o výkone štandardnej údržby systému  
REGSTAT a dovývoja**

**Č. u Zákazníka ZML – 3-39/2011-520**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka  
medzi

Štatistickým úradom Slovenskej republiky  
so sídlom na Miletičovej ul. 3, 824 67 Bratislava  
zastúpeným: PhDr. Ľudmilou Benkovičovou, CSc., predsedníčkou úradu  
IČO: 166 197  
DIČ: 2020830218  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
č.ú.: 7000072444 / 8180  
(ďalej iba „Zákazník“)

a

Softecom, spol. s r.o.  
so sídlom na Jarošovej 1, 831 03 Bratislava  
Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I , oddiel: Sro, vložka  
č.:140/B  
zastúpená: RNDr. Alešom Mičovským, riaditeľom  
Ing. Mgr. Igorom Baníkom, prokuristom  
IČO: 00683540  
IČ DPH: SK2020341268  
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava  
č.ú.: 2622080315/1100  
(ďalej iba „Poskytovateľ“)

## Článok 1

### Definícia pojmov

- 1.1 **REGSTAT (REG)** – je systém programového vybavenia – informačný systém – vyvinutý konzorciom firiem Softec, spol. s r.o. a Partner Soft, spol. s r.o. (ďalej len „Konzorcium“). Je to štatistický systém pre zber, spracovanie, analýzu a publikovanie regionálnych štatistických údajov. Systém používa produkt tretej strany - moduly PC-Axis, PX-Map, PX-Edit, PX-Web, PX-iMap, ktoré spolu tvoria produkt s obchodným označením PC-Axis Family. Zaobstaranie týchto modulov zabezpečil Zákazník, Konzorcium zabezpečilo ich integráciu do REG. REG

pozostáva z nasledujúcich modulov: Konzorciom upravené časti PC-Axis Family a moduly Regstat Správa, Regstat Import, DBF Import, DC 2000 XML, WebJETstat .

1.2 **REGSupport (REGS)** – Zariadenie Poskytovateľa poskytujúce koordináciu úloh týkajúcich sa predmetu tejto zmluvy a pre oficiálnu komunikáciu medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

1.3 **Komunikácia** medzi Zákazníkom a Poskytovateľom sa bude vykonávať výlučne cez splnomocnených zástupcov Zákazníka a Poskytovateľa prostredníctvom REGS. Dohodnuté komunikačné prostriedky zahŕňajú internetovú aplikáciu, e-mail, fax a telefón. Telefonická komunikácia je možná iba za účelom konzultácie. Ak to bude pre vyriešenie problému nevyhnutné, dohodnú zmluvné strany aj osobnú komunikáciu. Jazykom komunikácie bude slovenčina.

1.4 **Ohlasovanie požiadaviek** – Všetky požiadavky Zákazníka na REG sa ohlasujú dohodnutými komunikačnými prostriedkami, zaevidované však musia byť v internetovej aplikácii. Uznávajú sa nasledujúce typy požiadaviek:

- Incident (podozrenie na chybu) – ak správanie sa REG alebo dosiahnuté výsledky nekorešponujú s opisom v používateľskej dokumentácii,
- Zlepšenie funkcií – ak Zákazník navrhuje alebo požaduje zmeny v REG alebo požaduje zlepšenie funkcií REG.

1.5 **Štandardná údržba REG** – štandardné služby zahŕňajú

- Horúcu linku a
- Opravy chýb.

1.6 **Horúca linka** – služba, ktorá zabezpečuje

- príjem požiadaviek Zákazníka,
- sledovanie a spracovanie požiadaviek Zákazníka,
- analýzu požiadaviek a incidentov, správy o stave pre Zákazníka,
- 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 REG v pracovných dňoch v čase od 9:00 do 11:00, maximálne 5 hodín mesačne, práce nad rámec tohto rozsahu budú považované za Dovývoj podľa článku 5,
- diagnostiku problémov prostredníctvom diaľkového prístupu,
- distribúciu dočasných opráv a nových verzií REG.

1.7 **Oprava chýb**

**Chyba** – funkčná nedostatočnosť (nefunkčnosť), alebo také správanie sa REG, ktoré predstavuje odklon od správania sa opísaného v používateľskej dokumentácii. Nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa REG by malo byť opakovateľné.

Za chybu REG sa nepovažujú

- následky nesprávneho používania systému, najmä Zákazníkom bez príslušného zaškolenia Poskytovateľom
- následky útoku počítačového vírusu,
- nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa REG spôsobené chybou v systémovej prostredí (technické vybavenie, sieť, štandardné programové vybavenie – operačný systém, relačné systémy riadenia bázy dát, vývojárske nástroje, atď.).

Podľa naliehavosti potreby na nápravu (priority požadované Zákazníkom) sa chyby klasifikujú do 3 tried:

- a) Trieda 1: Stav núdze – systém REG je vyradený z prevádzky
- b) Trieda 2: Vysoká priorita – prevádzka systému REG je obmedzená

- c) Trieda 3: Nízka priorita – prevádzka systému REG je nepodstatne obmedzená alebo vôbec nie je obmedzená.
- 1.8 **Podpora modulu WebJETstat** - znamená zabezpečenie štandardnej technickej podpory produktu WebJet na predplatené obdobie, t.j. poskytovanie vylepšených verzií produktu WebJET vo verzii Enterprise pre databázový systém Oracle, ktoré spoločnosť Interway, spol. s r.o uvoľní v priebehu predplateného obdobia na trh. Súčasťou podpory je overenie kompatibility novej verzie produktu s modulom WebJETstat a nasadenie novej verzie produktu v prostredí Zákazníka v dohodnutej lehote.
- 1.9 **Štandardná technická podpora produktu WebJET** spoločnosti Interway predstavuje 1x ročne aktualizovanú verziu WebJET, v ktorej sú okrem vylepšení a opráv aj nové funkcie a vlastnosti systému a aktualizáciu produktu klientom prostredníctvom spustenia samostatného aktualizáčného procesu v admin časti WebJET.
- 1.10 **Dovývoj** - poskytovanie návrhárskych a programátorských prác súvisiacich s rozvojom REG podľa požiadaviek Zákazníka, školenia pracovníkov Zákazníka, konzultácie a podobné služby, vrátane inštalácie novej verzie REG.
- 1.11 **Pracovný deň** – pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hodiny.
- 1.12 **Dokumentácia REG** - je súbor dokumentov v odsúhlasenej verzii opisujúci funkčnosť REG a podmienky jeho prevádzky a obsluhy. Dokumentáciu REG tvoria
- Návrh technickej architektúry – prevzatý Zákazníkom 18. 10. 2004
  - Dátový, funkčný a softvérový návrh - fáza prototypu – prevzatý Zákazníkom 19. 01. 2005
  - Dátový, funkčný a softvérový návrh – etapa 2 – prevzatý Zákazníkom 19. 01. 2005
  - Dátový, funkčný a softvérový návrh – etapa 3 – prevzatý Zákazníkom 03. 06. 2005
  - Dátový, funkčný a softvérový návrh – etapa 4 – prevzatý Zákazníkom 30. 09. 2005
  - Dátový, funkčný a softvérový návrh – etapa 5 – prevzatý Zákazníkom 30. 09. 2005
  - Používateľská dokumentácia – prevzatá Zákazníkom 30. 09. 2005
  - Inštalčno-prevádzková príručka pre „Regstat Portál“ - aktualizovaná verzia z 23.11.2009,
- 1.13 **Pripravené systémové prostredie** Zákazníka je prostredie, v ktorom je prevádzkovaný REG a ktoré spĺňa nasledovné podmienky:
- obmedzená, alebo na požiadanie Poskytovateľa, úplne vylúčená prevádzka iných programových systémov okrem REG,
  - funkčné všetky komponenty tvoriace hardvérovú a softvérovú architektúru REG, popísané v Dokumentácii REG,
  - disponibilný správca REG, ktorý poskytne Poskytovateľovi na vyžiadanie potrebnú súčinnosť. Zákazník oznámi Poskytovateľovi meno disponibilného správcu písomnou formou do 5 pracovných dní po nadobudnutí platnosti tejto Zmluvy.

## Článok 2

### Predmet

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je:
- 2.1.1 Štandardná údržba aktuálnej verzie REG
- 2.1.2 Dovývoj
- 2.1.3 Podpora modulu WebJETstat
- 2.2 Systém REG bude prevádzkovaný v prostredí programového vybavenia popísaného v Dokumentácii REG.

## Článok 3

### Rozsah a prevádzkovanie služby Horúca linka

- 3.1. Poskytovateľ poskytuje službu Horúca linka pre splnomocnených zástupcov určených Zákazníkom. Zákazník oznámi Poskytovateľovi meno splnomocneného zástupcu a jeho zástupcu do dvoch týždňov od nadobudnutia platnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi, do dvoch týždňov od nadobudnutia platnosti tejto zmluvy, meno splnomocneného zástupcu, ktorý bude zodpovedný za poskytovanie služby.

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

E-mail: [RegSupport@softec.sk](mailto:RegSupport@softec.sk)

Telefón: (+421 2) 4949 0164

Fax: (+421 2) 4949 0103

www: <http://echo.softec.sk/echo/app>

## Článok 4

### Hlásenie incidentov a oprava chýb

- 4.1. Podozrenia na zistené chyby sa hlásia REGS ako požiadavky prostredníctvom štandardného formulára „Registrácia požiadavky“ 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 12:00, ale okrem toho musí byť zaznamenaný ako požiadavka prostredníctvom štandardného formulára „Registrácia požiadavky“ v internetovej aplikácii. Zákazník zároveň uvedie aj všetky okolnosti, ktoré viedli ku chybe a na požiadanie z REGS poskytne ďalšiu požadovanú dokumentáciu. Poskytovateľ potvrdí prijatie správy prostredníctvom elektronickej pošty a zmenou stavu požiadavky v internetovej aplikácii.
- 4.2. Poskytovateľ vyhodnotí správu v závislosti od pridelenej triedy (priority) chyby. V prípade, že sa potvrdí chyba REG, REGS oznámi Zákazníkovi predbežný termín pre jej odstránenie. Ak je to možné, REGS bude Zákazníka informovať o možnostiach, ako sa danej chybe vyhnúť, alebo o alternatívnom postupe. Pre jednotlivé triedy chýb (pozri bod 1.7) Poskytovateľ zaručuje nasledujúce časy medzi prijatím hlásenia o chybe, začatím krokov pre jej odstránenie a opravou chyby:

Trieda chyby	Lehota pre zahájenie prác na odstránení chyby	Lehota pre odstránenie chyby
1 (stav núdze)	do 1 pracovného dňa po obdržaní hlásenia o chybe, pre modul WebJETstat 2 pracovné hodiny	V priebehu dvoch pracovných dní, pre modul WebJETstat nepretržitá práca na odstránení chyby v pracovných dňoch
2 (stredná)	do 6 pracovných dní po obdržaní hlásenia o chybe, pre modul WebJETstat do 1 pracovného dňa	v priebehu tridsiatich pracovných dní, obvykle s niektorou novou verziou systému (release), pre modul WebJETstat nepretržitá práca na odstránení chyby v pracovných dňoch
3 (nízka)	podľa dohody	podľa dohody

- 4.3. Reakčné doby plynú v rámci pracovných dní podľa bodu 1.11 článku 1 tejto zmluvy. Dohodnutá doba na odstránenie chyby začína plynúť momentom prebratia hlásenia o incidente Poskytovateľom a u chýb triedy 1 až od oznámenia Zákazníka Poskytovateľovi, že

mu poskytuje Pripravené systémové prostredie. Plynutie doby na odstránenie chyby sa preruší na dobu, ktorú potrebuje Zákazník na to, aby Poskytovateľovi na jeho žiadosť buď poskytol relevantné doplňujúce informácie o incidente, alebo vykonal akciu na preverenie vážneho podozrenia, že chyba je mimo systému Poskytovateľa, alebo od oznámenia, aby zabezpečil úplnosť Pripraveného systémového prostredia (s uvedením problému). Plynutie doby je prerušené až do momentu, kedy Zákazník oznámi na REG vykonanie a výsledok akcie, o ktorú bol Poskytovateľom požiadaný. Plynutie doby na odstránenie chyby sa ukončí momentom dodania riešenia chyby Zákazníkovi, 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 REG, ktorý nebol zrealizovaný pracovníkom Poskytovateľa. Súčasne Poskytovateľ zaznamená v internetovej aplikácii ukončenie odstránenia chyby. V prípade modulu WebJETstat budú práce pokračovať v rámci pracovných dní nepretržite až do odstránenia chyby:

Poskytovateľ bude Zákazníka informovať o možnostiach, ako sa danej chybe vyhnúť, alebo o alternatívnom postupe.

- 4.4 Poskytovateľ zasiela opravy rôznych chýb REG Zákazníkovi buď vo forme dočasných opráv (elektronickou poštou) alebo ako súčasť novej inštaláčnej verzie. V prípade databázových opráv poskytovateľ zasiela opravný script, ktorý zákazník nasadí do produkčného prostredia.
- 4.5 Zákazník potvrdí príjem a úspešnosť opravy chyby prostredníctvom štandardného formulára „Registrácia požiadavky“ v internetovej aplikácii alebo prostredníctvom elektronickej pošty (primárnou možnosťou je internetová aplikácia) bez zbytočného odkladu. V prípade, že Poskytovateľ nedostane potvrdenie o nasadení opravy zo strany Zákazníka do dvoch pracovných dní, bude chyba považovaná za odstránenú.
- 4.6 Odstránením chyby a dodaním bezchybného modulu považujú zmluvné strany za splnené záväzky Poskytovateľa voči Zákazníkovi.

## Článok 5

### Dovývoj

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť v rámci Dovývoja návrhársku a programátorskú prácu súvisiacu s rozvojom REG nasledujúcim spôsobom:
  - 5.1.1 Zákazník môže požiadať Poskytovateľa o vypracovanie špecifikácií, vyriešenie a implementáciu nových funkcií alebo o rozšírenie existujúcich funkcií REG, prípadne o ďalšie práce a služby.
  - 5.1.2 Poskytovateľ vypracuje do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky od Zákazníka ponuku na vykonanie požadovaných prác. Ponuka bude podľa povahy vyžadovanej služby obsahovať podmienky realizácie, termín ukončenia implementácie, stanovenie prácnosti v človekodňoch, dĺžku záručnej doby a prípadne ďalšie vzájomne dohodnuté skutočnosti.
  - 5.1.3 Ponuku na vykonanie požadovaných prác odsúhlasí a potvrdí Zákazník, čím sa stane jej obsah záväzný pre obe strany.
  - 5.1.4 Vykonanie požadovaných prác Poskytovateľom a ich predvedenie Zákazníkovi v rozsahu a spôsobom, ktorý bol dohodnutý v odsúhlasenej ponuke podľa bodu 5.1.3 tohto článku, potvrdí zodpovedný pracovník Zákazníka podpísaním preberacieho protokolu. Súčasne preberie opis zmenených častí REG vypracovaný formou dodatkov k príslušným dokumentom Dokumentácie REG. V preberacom protokole budú tiež uvedené tie časti dovývoja a ich cena, ktoré sa netýkajú návrhu a vývoja REG, alebo iba nahradzujú existujúce časti REG, a ktoré nebudú zahrnuté do hodnoty Dovývoja.

## Článok 6

### Podpora modulu WebJETstat

- 6.1 Poskytovateľ zaobstará na obdobie, na ktoré Zákazník zaplatil podporu, štandardnú technickú podporu pre produkt WebJET vo verzii Enterprise.
- 6.2 Poskytovateľ bude, v priebehu obdobia, na ktoré Zákazník zaplatil podporu, informovať Zákazníka o uvoľnení novej verzie produktu WebJET na trh.
- 6.3 Ak Zákazník prejaví záujem o novú verziu doručením písomnej žiadosti Poskytovateľovi, Poskytovateľ overí kompatibilitu novej verzie s modulom WebJETstat. V prípade zistenia nekompatibility poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi popis príčin nekompatibility a návrh možného odstránenia problémov, pričom návrh bude obsahovať prácnosť v človekodňoch a termín odstránenia problémov. V prípade konštatovania kompatibility zabezpečí Poskytovateľ nasadenie novej verzie v prostredí Zákazníka v dohodnutej lehote. Zároveň poskytovateľ aktualizuje inštaláčnu prevádzkovú príručku systému WebJET.

## Článok 7

### Cena a platobné podmienky

- 7.1 Cena za Štandardnú údržbu REG (predmet zmluvy podľa bodu 2.1.1) na obdobie od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, najskôr od 1.1.2012, do 31.12.2012 je stanovená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov na 6 166,- € (slovom šesť tisíc stošesťdesiatšesť eur) bez DPH, s DPH 7 399,20- € (slovom sedemtisícristodevät'desiatdeväť eur a dvadsať centov).
- 7.2 Cena Dovývoja (bod 2.1.2 tejto Zmluvy) sa vypočíta na základe dohodnutej jednotkovej ceny v bode 7.3 tejto Zmluvy a skutočnej prácnosti dohodnutých prác.
- 7.3 Jednotková cena je 521,31,- € za človekoden bez DPH, jeden človekoden predstavuje 8 človekohodín.
- 7.4 Cena za Podporu produktu WebJET (bod 2.1.3 tejto Zmluvy) na obdobie od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, najskôr od 1.1.2012, do 31.12.2012 je stanovená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov na 1 568,- € (slovom tisícpäťstošesťdesiatosem eur) bez DPH, s DPH 1 881,60 €(slovom tisícosemstoosemdesiatjeden eura šesťdesiat centov).
- 7.5 Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu za Štandardnú údržbu podľa bodu 7.1 na základe faktúry vystavenej do 15 dní od začiatku roka, v ktorom bude údržba poskytovaná. Dátum vystavenia faktúry bude považovaný za dátum zdaniteľného plnenia.
- 7.6 Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu za Dovývoj podľa jednotkovej ceny uvedenej v bode 7.3 tohto článku, na základe faktúry vystavenej do 15 dní od protokolárneho prevzatia poskytnutých služieb Zákazníkom.
- 7.7 Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu podľa bodu 7.4 na základe faktúry vystavenej do 15 dní od začiatku roka, na ktorý bude podpora poskytovaná. Dátum vystavenia faktúry bude považovaný za dátum zdaniteľného plnenia.
- 7.8 Lehota splatnosti faktúr je 21 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Zákazníkovi. DPH bude fakturovaná Poskytovateľom v zmysle platných predpisov.
- 7.9 V prípade omeškania Zákazníka s úhradou faktúry môže Poskytovateľ požadovať od Zákazníka úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania, celkove však najviac do výšky 10% z fakturovanej čiastky.
- 7.10 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením predmetu zmluvy môže Zákazník požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkovej ceny, za každý začatý deň omeškania, celkove však najviac do výšky 10% z ceny ročného plnenia zmluvy.

## Článok 8

### Trvanie zmluvy

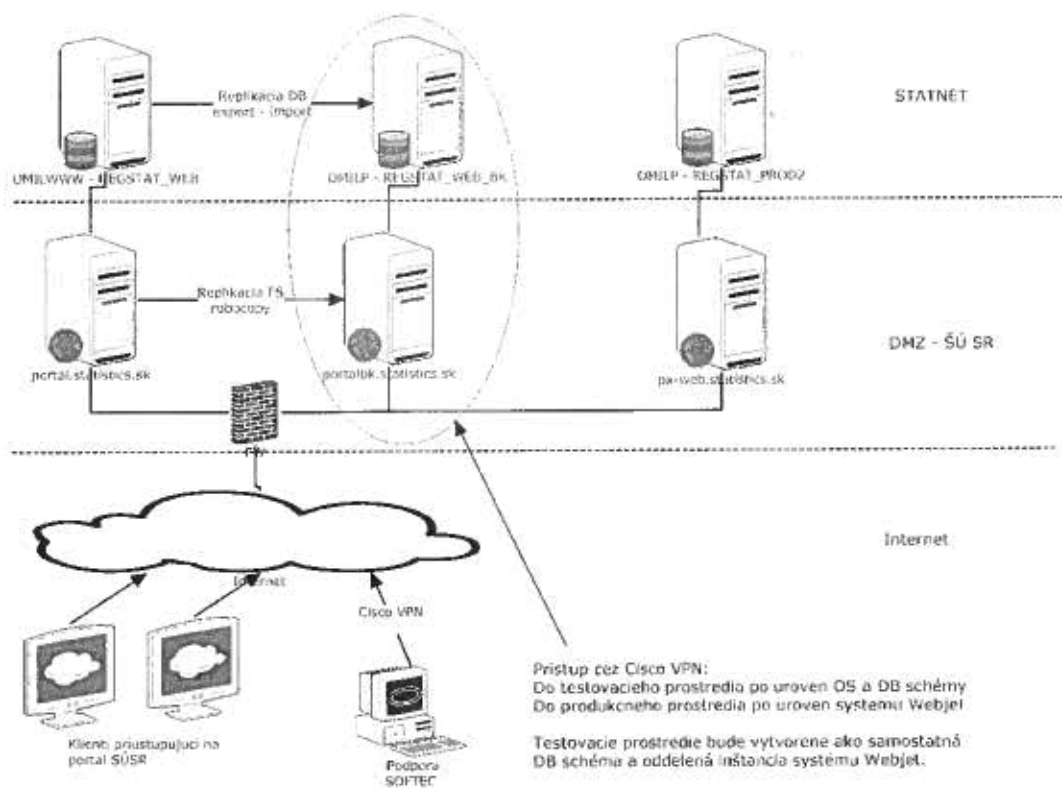
- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, najskôr od 1.1.2012 do 31. 12. 2012.

## Článok 9

### Spolupráca medzi stranami

- 9.1 V prípade, že si odstraňovanie chýb, upgrade REG alebo konzultácia na mieste inštalácie vyžaduje zmeny vykonané pracovníkom Poskytovateľa v počítačovom systéme Zákazníka, Zákazník je zodpovedný za vytvorenie záložných kópií dát pred vykonaním zmien, aby bolo v prípade potreby možné dáta obnoviť.
- 9.2 V prípade, že to bude nutné pre identifikovanie a odstránenie chýb, Zákazník sprístupní požadované testovacie dáta za účelom diagnostikovania a odstraňovania chýb a overovania správnosti fungovania REG. Testovacie prostredie bude obsahovať identické verzie aplikácií a databázy, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, ako produkčné prostredie. Kópia databázy v testovacom prostredí bude vytvorená zo zálohy z predchádzajúceho dňa automaticky. Na požiadanie poskytovateľom sa môže automatické obnovenie databázy vypnúť na dohodnutý čas. Za prípadné kódovanie týchto dát (takú ich úpravu, aby neobsahovali údaje o konkrétnych štatistických jednotkách) je zodpovedný Zákazník.
- 9.3 Zákazník zabezpečí kontrolovaný vzdialený prístup, pomocou zabezpečenej VPN, pre dohodnutých servisných zamestnancov Poskytovateľa do svojho vývojového a testovacieho prostredia. Prístupovými právami zákazník zabezpečí postačujúce privilégia pre vykonávanie predmetu zmluvy. V prípade zmeny bezpečnostnej politiky zákazníka sa poskytovateľ týmto zmenám prispôsobí a bude to riešené dodatkom k tejto zmluve. Poskytovateľ štandardne nebude mať prístup k produkčnému prostrediu Zákazníka. Prístup k produkčnému systému môže byť povolený len fyzicky u Zákazníka v havarijných situáciách na základe dohodnutých podmienok a to len za prísnej kontroly systémových a aplikačných administrátorov Zákazníka.

Topológia prístupu :



- 9.4 Za nasadenie opravených aplikačných programov a opravných databázových scriptov do produkčného prostredia je zodpovedný zákazník, pričom poskytovateľ zašle presný inštaláčny postup k týmto opravám. Poskytovateľ je zodpovedný za kvalitu a bezpečnosť dodaných opravných aplikácií a scriptov – musia byť náležite overené v testovacom prostredí.



## Článok 10

### Závěrečné ustanovenia


- 10.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, najskôr 1.1.2012.
- 10.2 Zmeny a doplnky sa vykonajú formou osobitných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
- 10.3 Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími právnymi predpismi vo vzťahu na predmet a obsah zmluvy.
- 10.4 Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží 2 rovnopisy.

V Bratislave

Za Zákazníka:

Za Poskytovateľa:

  
PhDr. Ludmila Běnkovičová, CSc., predsedníčka

  
RNDr. Ales Vyrovský, konateľ

  
Ing. Mgr. Igor Baník, prokurista