

Číslo zmluvy Poskytovateľa:

Zmluva o poskytovaní systémovej podpory

1. Zmluvné strany

1. Objednávateľ:

Obchodné meno: **Mesto Košice**
So sídlom: Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice
Zastúpená: Ing. Jaroslav Polaček, primátor
IČO: 00691135
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko a.s.
Číslo účtu: SK03 5600 0000 0004 4248 6001

Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných:
Ing. Branislav Ondřík, PhD.
zástupca riaditeľa magistrátu,
ved. odd. riadenia vnútorných procesov

Zástupca oprávnený jednať vo veciach technických:
Ing. Viktor Fend'a
odd. riadenia vnút. procesov
pov. zast. ved. ref. informatiky

d'alej len Objednávateľ

2. Poskytovateľ:

Obchodné meno: **AUTOCONT s.r.o.**
So sídlom: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
Zastúpená: Ing. Ľuboš Fabrici, splnomocnený zástupca
IČO: 36396222
IČ PDH: SK2020105428
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu (IBAN): SK53 0900 0000 0050 3080 8601
Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro,
vložka číslo 130357/B

Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných:
Ing. Martin Žarnovský

Zástupca oprávnený jednať vo veciach technických:
Ing. Peter Lajš

d'alej len Poskytovateľ

2. Základné ustanovenia

- 2.1. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 odst. 1 zák. č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „obchodný zákonník“), dohodli, že sa ich záväzkový vzťah bude riadiť týmto zákonom a uzatvárajú podľa § 269 odst. 2 obchodného zákonníka túto zmluvu.

3. Definícia pojmov

- 3.1. Ak používa táto zmluva v ďalšom texte termíny, písané s veľkým počiatočným písmenom, či už v singulári alebo pluráli, majú tieto termíny nasledujúci význam:
- 3.1.1. Informačný systém – systém pre uchovávanie, spracovanie a vyhodnocovanie informácií.
 - 3.1.2. Kontaktné miesto – kontaktné miesto Poskytovateľa, na ktorom sú ohlasované Požiadavky.
 - 3.1.3. Oprávnená osoba Objednávateľa – osoba Objednávateľa, ktorá je oprávnená vznášať Požiadavky a potvrdzovať riešenia uzatvorených požiadaviek.
 - 3.1.4. Poverená osoba Objednávateľa – osoba Objednávateľa, ktorá je poverená štvrtročným schvaľovaním plnení riešení Požiadaviek za Objednávateľa.
 - 3.1.5. Metrika – merateľný parameter podpory.
 - 3.1.6. Doba prevzatia požiadavky – Metrika definujúca čas, ktorý uplynie od nahlásenia Požiadavky do potvrdenia jej prijatia.
 - 3.1.7. Doba zahájenia riešenia - Metrika definujúca čas, ktorý uplynie od prevzatia Požiadavky do okamžiku, kedy Riešiteľ zahájí riešenie.
 - 3.1.8. Pracovný deň – pondelok až piatok, pokiaľ nie je takýto deň štátom uznávaným sviatkom alebo dňom pracovného voľna.
 - 3.1.9. Pracovná doba – 8:00 až 17:00 v Pracovných dňoch.
 - 3.1.10. Požiadavka – žiadosť Objednávateľa o systémovú podporu podľa tejto Zmluvy
 - 3.1.11. Incident – udalosť spôsobujúca odchýlku od očakávanej funkcie Informačného systému
 - 3.1.12. Priorita incidentu – závažnosť Incidentu podľa klasifikácie Oprávnenej osoby Objednávateľa
 - 3.1.13. Vzdialené pripojenie – pripojenie do systému Objednávateľa pomocou dátovej linky, na ktorej je vytvorené dočasné alebo trvalé spojenie
 - 3.1.14. Servisná požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na riešenie Incidentu
 - 3.1.15. Konzultačná požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa o konzultáciu
 - 3.1.16. Rozvojová požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na realizáciu práce či služby týkajúcej sa Informačného systému, ktorá nie je vyvolaná Incidentom.
 - 3.1.17. Riešiteľ – pracovník Poskytovateľa podieľajúci sa na riešení Požiadaviek.
 - 3.1.18. Človekodenň – práca Riešiteľa v rozsahu 1 Pracovného dňa.
 - 3.1.19. Človekohodina – práca Riešiteľa v rozsahu 1 hodiny.
 - 3.1.20. Bod – Merná jednotka služieb Servisnej podpory.

4. Predmet plnenia

- 4.1. Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť systémovú podporu pri prevádzke Informačného systému Objednávateľa. Tento záväzok zahŕňa:
- Riešenie Servisných požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe č. 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2
 - Riešenie Konzultačných požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe č. 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2
 - Riešenie Zmenových požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe č. 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2
- 4.2. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť za poskytnutú systémovú podporu cenu podľa čl. 8 tejto zmluvy.

5. Miesto plnenia

- 5.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je sídlo Objednávateľa: Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice

6. Platnosť zmluvy a termíny plnenia

- 6.1. Táto zmluva vstupuje v platnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán a je účinná od dátumu zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa a uzatvára sa na dobu určitú (najviac 10 mesiacov) s výpovednou lehotou 2 mesiace.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Predmet plnenia po dobu účinnosti tejto zmluvy.

7. Spôsob plnenia

- 7.1. Podporu môžu vyžiadať Oprávnené osoby uvedené v nasledujúcom zozname a osoby, ktoré sa preukážu kódom zmluvy uvedenom v článku 7.2. Vďaka znalosti kódu budú považované za Oprávnené osoby.

	Oprávnený člen tímu objednávateľa	Oprávnený člen tímu objednávateľa
Meno a priezvisko		
Funkcia		
Adresa		
E-mail		
Telefón		

- 7.2. Oprávnené osoby Objednávateľa kontaktujú elektronickou poštou, prípadne telefonicky Kontaktné miesto. Kontaktné údaje na Kontaktné miesto sú nasledujúce:

Kontakt	Hodnota
Helpdesk portál	<i>(bude vygenerovaná dedikovaná URL)</i>
E-mail	sd_itsmsk@autocont.sk
Telefón 8-17 hod	0850 232 222
Kód zmluvy	<i>(definuje sa pred podpisom)</i>

- 7.3. Pri hlásení Požiadavky musia Oprávnené osoby poskytnúť Kontaktnému miestu tieto informácie:
- 7.3.1. Pri hlásení požiadavky telefonickou formou poskytnú Oprávnené osoby na vyžiadanie nasledujúce informácie:
- Názov Objednávateľa
 - Kód zmluvy (čl. 7.2)
 - Svoje meno a kontaktné informácie
 - Stručný a podrobný popis Požiadavky
- 7.3.2. Pri hlásení Požiadavky emailovou formou mail musí obsahovať vyššie uvedené údaje.
- 7.4. Požiadavky pracovník Objednávateľa rieši v poradí ich priority a dojednaných metrík. Počas doby riešenia Servisnej požiadavky kategórie A môže byť pozastavené zahájenie riešenia ostatných Servisných požiadaviek. V takomto prípade pracovník Poskytovateľa túto skutočnosť okamžite nahlási Objednávateľovi. Zmenu v poradí riešenia Požiadavky je oprávnená stanoviť Oprávnená osoba Objednávateľa pred zahájením prác na riešení Požiadavky, ktorej sa toto týka.
- 7.5. Požiadavku prijme pracovník Kontaktného miesta, Objednávateľovi potvrdí jej príjem pomocou elektronickej pošty a založí požiadavku zodpovedajúcu typu (Servisná, Konzultačná, Rozvojová). Požiadavka je zaznamenaná do databáze kontaktného systému a obdrží jednoznačné identifikačné číslo (ID).
- 7.6. Požiadavka je v rámci Kontaktného miesta odovzdaná Riešiteľovi, ten kontaktuje Objednávateľa a zahajuje riešenie požiadavky, popr. upresní údaje pre zahájenie riešenia Rozvojovej požiadavky.
- 7.7. Riešiteľ o vyriešení Požiadavky informuje Objednávateľa formou elektronickej pošty.
- 7.8. Požiadavka je považovaná za uzatvorenú, ak Poverený zástupca Objednávateľa označí Požiadavku za vyriešenú alebo nie je zo strany Objednávateľa žiadny kontakt po dobu viac než 10 Pracovných dní od posledného kontaktu.
- 7.9. Vykonanie požiadaviek bude písomne potvrdené na základe štvrtročného prehľadu uzatvorených požiadaviek, predloženého Poskytovateľom Poverenej osobe Objednávateľa, uvedenej v nasledujúcej tabuľke :

	Poverený člen tímu Objednávateľa
Meno a priezvisko	
Funkcia	
Adresa	
E-mail	
Telefón	

8. Cena plnenia

- 8.1. Cena predmetu plnenia činí **6 973,40 EUR bez DPH** (slovom šesťtisícdeväťstosedemdesiattri EUR štyridsať centov) mesačne podľa kalkulácie uvedenej v prílohe č.2.
- 8.2. Všetky ceny uvádzané v tejto zmluve a všetkých prílohách sú bez dane z pridanej hodnoty.
- 8.3. V prípade, že plnenie prekročí rozsah, uvedený v prílohe č. 2, budú služby poskytnuté nad uvedený rozsah účtované podľa tamtiež uvedených sadzieb.

9. Platobné podmienky

- 9.1. Faktúra bude vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi do 15 dní po skončení mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala. Súčasťou faktúry bude prehľad všetkých požiadaviek, ktoré boli uzatvorené v danom mesiaci.
- 9.2. Zúčtovací dátum fakturácie týchto služieb bude vždy posledný deň daného mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala.
- 9.3. Splatnosť faktúr zjednali zmluvné strany na 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.

10. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov z tejto zmluvy.
- 10.2. Predmetom obchodného tajomstva v zmysle tejto zmluvy je ochrana všetkých podkladov resp. akýchkoľvek informácií, ktoré boli odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ktoré získa druhá strana v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a jej dodatkov. Tieto informácie môžu byť použité výhradne pre účely stanovené touto zmluvou (ďalej iba „obchodné tajomstvo“).
- 10.3. Zmluvné strany sa zaväzujú za každých okolností zachovávať mlčanlivosť, teda neoznamiť, nesprístupniť, nevyužiť pre seba alebo iného, úmyselne alebo aj z neobanlivosti informácie tvoriace obchodné tajomstvo.
- 10.4. Všetky údaje, informácie a skutočnosti týkajúce sa obchodného tajomstva sa považujú za prísne tajné bez ohľadu na ich skutočnú alebo potenciálnu materiálnu či nemateriálnu hodnotu, nakoľko zmluvné strany majú záujem na zachovaní tajnosti týchto informácií.
- 10.5. Porušením obchodného tajomstva podľa § 51 Obchodného zákonníka vzniká druhej zmluvnej strane právo použiť všetky právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži.
- 10.6. Zmluvná strana sa zaväzuje dodržať mlčanlivosť o skutočnostiach tvoriacich obchodné tajomstvo po dobu platnosti tejto zmluvy a minimálne ďalších päť rokov po jej ukončení.
- 10.7. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov upravujúcich nakladanie s informáciami, ktoré budú alebo môžu byť poskytnuté na základe tejto Zmluvy .
- 10.8. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že nič z toho, čo sa v súvislosti s touto Zmluvou dozvedeli alebo ešte len dozvedia, nepoužijú v rozpore so záujmami druhej zmluvnej strany.
- 10.9. Zmluvné strany sa zaväzujú, že nesprístupnia obsah tejto Zmluvy a jej dodatkov žiadnej tretej osobe a ich kópie budú vyhotovovať len v prípade, ak to bude nevyhnutné v súvislosti s výkonom ich práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy; tento záväzok sa nevzťahuje na prípady, ak tak ustanovuje právny predpis alebo ak zmluvnú stranu od tejto povinnosti oslobodí druhá zmluvná strana písomným vyhlásením.
- 10.10. Pracovníci oboch zmluvných strán, ako i iné nimi poverené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť a nezverejňovať dáta a informácie o skutočnostiach majúcich povahu osobného, služobného, či obchodného tajomstva osôb, o ktorých sa dozvedeli pri plnení úloh vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Táto povinnosť mlčanlivosti platí ešte po dobu 5 rokov od ukončenia platnosti tejto Zmluvy.

- 10.11. Práva a povinnosti Poskytovateľa:
- 10.11.1. Poskytovateľ bude vykonávať činnosti podľa tejto zmluvy v profesionálnej kvalite.
 - 10.11.2. Poskytovateľ zaistí potrebný počet pracovníkov s kvalifikáciou potrebnou pre realizáciu predmetu plnenia.
 - 10.11.3. Poskytovateľ bude predkladať k podpisu Poverenej osobe Objednávateľa každý štvrtý zoznam vykonaných a uzatvorených požiadaviek.
- 10.12. Práva a povinnosti Objednávateľa:
- 10.12.1. Objednávateľ určí Oprávnené resp. Poverené osoby, ktoré budú oprávnené objednávať resp. schvaľovať služby podľa čl. 4.1.
 - 10.12.2. Objednávateľ zaistí potrebné informácie pre riešenie problémov, prístupy a príslušné systémové oprávnenia k technickým prostriedkom, na ktorých bude poskytovaná podpora.
 - 10.12.3. Objednávateľ je povinný zaistiť súčinnosť s tretími stranami, ktorých zariadenia a systémy môžu súvisieť s riešením problémov.
 - 10.12.4. Objednávateľ je povinný zaistiť zálohy systémov.
- 10.13. Objednávateľ môže byť požiadaný o vykonanie činností k vymedzeniu problému tak, ako bolo navrhnuté Poskytovateľom. Činnosti k vymedzeniu problému môžu zahŕňať sledovanie siete, zachytenie chybových hlásení a zhromažďovanie informácií o konfigurácii. Objednávateľ môže byť tiež požiadaný o vykonanie činností vedúcich k riešeniu problémov, čo zahŕňa zmenu konfigurácie produktov, inštaláciu nových verzií softwaru alebo nových komponentov či modifikácií procesov.
- 10.14. Objednávateľ je zodpovedný za zavedenie postupov nevyhnutných pre zabezpečenie integrity a bezpečnosti softwaru a dát proti neautorizovanému prístupu a pre rekonštrukciu súborov stratených alebo zmenených v dôsledku závažných porúch.
- 10.15. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť a vytvoriť Poskytovateľovi zodpovedajúce pracovné podmienky pre realizáciu predmetu tejto zmluvy, a to v rozsahu špecifikovanom týmto článkom zmluvy. V tejto súvislosti Objednávateľ prehlasuje, že je uzrozumený s tým, že dodržanie termínov pre poskytnutie vecného plnenia Poskytovateľom závisí i na riadnom a včasnom plnení povinností stanovených touto zmluvou pre Objednávateľa.

11. Riešenie sporov

- 11.1. Zmluvné strany musia vždy usilovať o mimosúdne riešenie sporov zmluvy. Pokiaľ nebolo dosiahnuté zmierovacie urovnanie sporu ani do 40 Pracovných dní po jeho prvom oznámení druhej strane, je ktorákoľvek zo zmluvných strán, oprávnená obrátiť sa so svojim nárokom k príslušnému súdu.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a opačnej strane doručené buď osobne, alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú na titulnej stránke tejto zmluvy, ak nebude stanovené, alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 12.2. Zmeny a doplnky tejto zmluvy musia mať písomnú formu, pričom každá zo strán sa zaväzuje spravodlivo zvážiť návrhy strany druhej.

- 12.3. Ak sa zistí, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú neplatné, alebo že táto zmluva má medzery, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia je treba dojednať také nové ustanovenia, ktoré podľa možnosti najviac zodpovedajú zmyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovenia.
- 12.4. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán, pričom Objednávateľ obdrží dve a Poskytovateľ dve vyhotovenia.
- 12.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1 – Špecifikácia Systémovej podpory
 - Príloha č. 2 – Definícia rozsahu Systémovej podpory

pričom pod pojmom zákazník sa v týchto prílohách rozumie Objednávateľ.

Za Objednávateľa, v Košiciach dňa:

Za Poskytovateľa, v Košiciach dňa:

Ing. Jaroslav Polaček
Primátor

Ing. Ľuboš Fabrici
Splnomocnený zástupca

Príloha č. 1 – Špecifikácia Systémovej podpory

PODPOROVANÉ PROSTREDIE A SÚVISIACE SLUŽBY

Služby správy prostredia OPIS:

- Update firmware blade chassis (CMM, MM, BIOS), 6x blade server, 2x diskové polia, 3x server.
 - Update firmware SAN a LAN switche, zálohy konfigurácií.
 - Update firmware 2x CISCO ASA, 1x Sophos Firewall, zálohy konfigurácií.
 - Patching Hypervisors (8x), aplikačný server (16).
 - Patching infraštruktúrne servery (IOx) MS AD, CA, AppController, VMM Server, DPM Server, SCOM server, 4x ROS Server.
 - Pravidelná údržba databázové servery (4x).
 - Kontrola a úpravy záloh, údržba MS SCOM servera.
 - Riešenie Ad-hoc požiadaviek.
 - Riešenie incidentov.
 - Služby týkajúce sa prechodu do privátneho cloudu (nad rámec paušálnej podpory).
-
- Správa SAN prepínačov Brocade.
 - Riešenie chybových stavov na FC prepínačoch Brocade.
 - Pravidelná kontrola a aktualizácia firmware FC prepínačov Brocade.
 - Zmenové požiadavky FC prepínačov podľa požiadaviek objednávateľa.
 - Pravidelná kontrola logov na FC prepínačoch Brocade.
 - Správa sieťových prepínačov Cisco.
 - Riešenie chybových stavov na sieťových prepínačoch Cisco.
 - Pravidelná kontrola logov na prepínačoch Cisco.
 - Aktualizácia firmware na sieťových prepínačoch Cisco.
 - Zmenové požiadavky sieťových prepínačov Cisco podľa požiadaviek objednávateľa.
 - Profylaxia a prevencia infraštruktúry Cisco.
 - Poradenstvo pre infraštruktúru Cisco.
 - Poradenstvo pre technológiu Microsoft SQL Server.
 - Reaktívna podpora SAN/LAN infraštruktúry.

Služby správy prostredia Magistrátu:

- Profylaxia a proaktívna podpora (L2) pre role a služby serverovej infraštruktúry: Windows OS, Active Directory, Azure Active Directory, ADFS, DNS services, DHCP, file services, print services, WSUS, Intune, SCCM, RDS, Exchange, Exchange Online.
- Kontrola a údržba monitorovacieho riešenia (zatiaľ nie je implementované).
- Profylaxia a proaktívna podpora (L2) databázového prostredia na úrovni Win OS a MS SQL.
- Konzultácie a poradenstvo pre prostredie Microsoft infraštruktúry a technológiu Microsoft SQL Server.
- Riešenie Ad-hoc požiadaviek.
- Riešenie incidentov (reaktívna podpora) pre vyššie definované prostredie.
- Správa sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki.
- Reaktívna podpora sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki.
- Pravidelná kontrola logov sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki.
- Aktualizácia firmware sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki.
- Zmenové požiadavky sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki podľa požiadaviek objednávateľa.
- Profylaxia a prevencia sieťovej infraštruktúry Cisco Meraki.
- Konzultácie a poradenstvo pre infraštruktúru Cisco Meraki.

Služby súvisiace s tranzitívnou fázou (preberanie prostredia):

- V rámci tranzície prebehne analýza preberaného prostredia a jeho zdokumentovanie (prípadne aktualizácia dostupnej dokumentácie).
- Činnosti počas tranzitívnej fázy sa budú čerpať z rozsahu služieb systémovej a technickej podpory.

Služby mimo zmluvný rozsah podpory:

- Podpora pre Optimidoc.
- Aplikačná podpora (dochádzkový systém, Sharepoint, IS mestskej polície, Memphis, Cora, EDI Connect atď.).
- Oracle DB prostredie.
- Virtualizačná a sieťová vrstva Orange Cloud.
- Zálohovanie v prostredí Orange Cloud.

SPÔSOB PODPORY

SERVISNÁ POŽIADAVKA

Servisná požiadavka je definovaná ako jedna položka technickej podpory a primerané úsilie potrebné k jej vyriešeniu. Pred tým, než Poskytovateľ poskytne podporu ohľadne Požiadavky, Objednávateľ a Poskytovateľ sa musí zhodnúť na tom, o aký problém sa jedná (čoho sa týka), ako i na parametroch prijateľného riešenia a aké úsilie (v Človekohodinách) bude potrebné k jeho vyriešeniu. Servisná požiadavka môže vyžadovať k svojmu konečnému riešeniu niekoľko telefonických hovorov a prieskum mimo sídlo Objednávateľa priamo súvisiaci s riešením Požiadavky.

Požiadavka ako položka podpory zahŕňa najmä službu spolupráce pri riešení krízových stavov.

Priority Servisnej požiadavky podľa závažnosti Incidentu – Problému:

Priorita A	Jedná sa o kritický Incident majúci dopad na výrobu, poskytovanie služieb, alebo zisk Objednávateľa, popr. že možno tento dopad predpokladať v krátkom časovom úseku.
Priorita B	Jedná sa o závažný Incident, pri ktorom výroba a poskytovanie služieb Objednávateľa pokračuje, ale je významne narušená. Riešenie tohto Incidentu je nutné s ohľadom na dlhodobú produktivitu práce.
Priorita C	Incident, ktorý má minimálny dopad na výrobu alebo zisk Objednávateľa.

KONZULTAČNÁ POŽIADAVKA

Konzultačná požiadavka je definovaná ako jedna položka technickej podpory a primerané úsilie potrebné k jej vyriešeniu. Služba obsahuje konzultácie možných príčin problému, dôsledkov zákazníkom zvažovaného úkonu a jeho vplyvu na IS, ďalej telefonické poradenstvo a ďalšie služby po telefóne (napr.: rada po telefóne, zistenie informácií o HW a SW, alebo iná služba vykonateľná po telefóne, alebo emaili). Konzultačná požiadavka je primárne riešená v priestoroch Poskytovateľa, môže však vyžadovať k svojmu konečnému zodpovedaniu i niekoľko telefonických hovorov a prieskum v znalostných databázach. Objednávateľ a Poskytovateľ sa musia zhodnúť na tom, o aký problém sa jedná (čoho sa týka), ako i na parametroch prijateľného riešenia a aké úsilie (v Človekohodinách) bude potrebné k jeho vyriešeniu. Požiadavka musí byť riešiteľná do max. 2 čh prácnosti Riešiteľa.

ZMENOVÁ POŽIADAVKA

Zmena ako súčasť systémovej podpory je poskytovaný pre produkty a riešenia uvedené v tejto prílohe a môže byť napr. využitý ako :

- **Úpravy riešení** uvedených v tejto prílohe, súvisiace s použitím nových verzií produktov či novými vlastnosťami požadovanými Objednávateľom

- **Poskytovanie metodických, aplikačných a technických informácií** k vydaným i pripravovaným verziám produktov a podpora pri inštalácii vyšších verzií produktov a riešení uvedených v tejto prílohe prítomnosťou špecialistov dodávateľa alebo podrobným návodom
- **Školenie užívateľov/administrátorov** na produkty a riešenia uvedené v tejto prílohe.
- **Customizácia produktov alebo programátorské práce na riešenia** uvedené v tejto prílohe.

Súčasťou Zmenovej požiadavky môže byť vopred dohodnutá profylaxia a prevencia, ktorú vykonáva Poskytovateľ v termínoch dohodnutých s Objednávateľom bez ďalších požiadaviek Objednávateľa.

Profylaxia a prevencia ako súčasť systémovej podpory je poskytovaná s početnosťou a rozsahom uvedeným v prílohe č. 2 a skladá sa z :

- **Pravidelnej kontroly zariadení a serverov Objednávateľa** – vykonanie kontroly formou návštevy špecialistu v mieste inštalácie definovaných zariadení a serverov z funkčného hľadiska (kontrola logov, výkonnostných parametrov), prípadne vykonanie drobných úprav alebo optimalizácie nastavení. Rozsah je definovaný časom stráveným v mieste Objednávateľa.
- **Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie systému** tak, aby zodpovedala aktuálnemu stavu prevádzkovaného riešenia
- **Aplikácia service packov a hotfixov** nutných pre bezchybný chod produktov a riešení uvedených v tejto prílohe.

Príloha č. 2 – Definícia rozsahu Systémovej podpory

Celkový rozsah súčtu čerpania všetkých položiek systémovej podpory sa predpokladá v rozsahu 586 bodov mesačne. Nevyčerpaná podpora (najviac 586 bodov) sa automaticky prevádza v rámci polroka do ďalšieho mesiaca. Medzi polrokmi sa podpora neprevádza.

I. PAUŠÁLNA PLATBA

PERIODIKA ÚHRADY	Mesačne
Poplatok za dostupnosť služby	10 Bodov
Rozsah služieb systémovej a technickej podpory	384 Bodov
Prevenia a profylaxia	192 Bodov
CELKOVÝ ROZSAH PODPORY (v Bodoch)	586 Bodov
Cena za 1 Bod	11,90 €
CELKOVÝ ROZSAH PODPORY (v €)	6 973,40 €

II. AKTIVOVANÁ DOSTUPNOSŤ

AKTIVOVANÁ DOSTUPNOSŤ	ÚROVEŇ DOSTUPNOSTI
ANO	Standard-TIME (9x5)
NIE	Extended-TIME (14x5)
NIE	VIP-TIME (24x7)

III. JEDNOTKOVÉ CENY V RÁMCI/NAD RÁMEC PAUŠÁLNEJ PLATBY

CENA ZA BOD	V RÁMCI PAUŠÁLU	NAD PAUŠÁL
	11,90 € bez DPH	13,50 € bez DPH

POŽIADAVKA	BODOVÁ HODNOTA (za 1 hodinu)	NOMINÁLNA HODNOTA V RÁMCI PAUŠÁLU (za 1 hodinu)	NOMINÁLNA HODNOTA NAD RÁMEC PAUŠÁLU (za 1 hodinu)
Servisná požiadavka C	6 Bodov/ hod.	75,00 €	81,00 €
Servisná požiadavka B	7 Bodov/ hod.	87,50 €	94,50 €
Servisná požiadavka A	9 Bodov/ hod.	112,50 €	121,50 €
Zmenová požiadavka	6 Bodov/ hod.	75,00 €	81,00 €
Zmenová požiadavka (víkendy a sviatky)	9 Bodov/ hod.	112,50 €	121,50 €
Konzultačná požiadavka	6 Body/ hod.	75,00 €	81,00 €

IV. AKTIVOVANÉ SLUŽBY (typy Požiadaviek)

DRUH PODPORY	POŽIADAVKA	DOSTUPNOSŤ SLUŽBY	BODOVÁ HODNOTA (za 1 hodinu)	Podmienka/obmedzenie
Reaktívna podpora	Servisná požiadavka C	PO - PIA 08:00 - 17:00	6 Bodov/ hod.	Minimálna prácnosť je 8 hodín v rámci riešenia Požiadavky On-site.
	Servisná požiadavka B	PO - PIA 08:00 - 17:00	7 Bodov/ hod.	Minimálna prácnosť je 8 hodín v rámci riešenia Požiadavky On-site.
	Servisná požiadavka A	PO - PIA 08:00 - 17:00	9 Bodov/ hod.	Minimálna prácnosť je 8 hodín v rámci riešenia Požiadavky On-site.
Proaktívna podpora	Zmenová požiadavka	PO - PIA 08:00 - 17:00	6 Bodov/ hod.	Minimálna prácnosť je 8 hodín v rámci riešenia Požiadavky On-site.
	Zmenová požiadavka (víkendy a sviatky)	Dohodou	9 Bodov/ hod.	Rozvojové požiadavky v mimopracovnej dobe sú vždy riešené obojstrannou dohodou. Minimálna prácnosť je 8 hodín v rámci riešenia Požiadavky On-site.
	Konzultačná požiadavka	PO - PIA 08:00 - 17:00	6 Body/ hod.	Požiadavka musí byť zodpovedateľná do max. 2 hodín prácnosti špecialistu.

V. PREVENCIA A PROFYLAXIA

POPIS SLUŽBY	ROZSAH (v Človekohodinách)	ROZSAH (v Bodoch)	PERIODA
Pravidelná kontrola systémov	32 hodín	192 Bodov	1x mesačne

VI. METRIKY

POŽIADAVKA	Príjem požiadavky (maximálna doba)	Zahájenie riešenia (maximálna doba)	
		<i>Vzdialene</i>	<i>On-site</i>
Servisná požiadavka C	okamžite (telefón) do 4 hodín (e-mail)	Najneskôr do tretieho pracovného dňa	Najneskôr do štvrtého pracovného dňa
Servisná požiadavka B	okamžite (telefón) do 4 hodín (e-mail)	Najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa	Najneskôr do druhého pracovného dňa
Servisná požiadavka A	okamžite (telefón) do 2 hodín (e-mail)	Najneskôr do konca pracovnej doby toho istého dňa, pokiaľ bola požiadavka doručená najneskôr o 12:00. Pri požiadavkách doručených neskôr bude zahájené riešenie do 12:00 nasledujúceho pracovného dňa.	Najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa, pokiaľ bola požiadavka doručená najneskôr o 12:00. Pri požiadavkách doručených neskôr bude zahájené on-site riešenie do 12:00 druhého pracovného dňa.
Zmenová požiadavka	okamžite (telefón) do 4 hodín (e-mail)	Najneskôr do šiesteho pracovného dňa.	Najneskôr do šiesteho pracovného dňa.
Zmenová požiadavka (víkendy a sviatky)	okamžite (telefón) do 4 hodín (e-mail)	Dohodou	Dohodou
Konzultačná požiadavka	okamžite (telefón) do 4 hodín (e-mail)	Najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa	Nie je poskytované.