

Zmluva o poskytovaní meracieho systému

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

medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľom :

Obchodné meno: Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových
služieb Zastúpený: Ing. Vladimír Kešjar, predseda úradu
Sídlo: Továrenská 7, 828 55 Bratislava
IČO: 42 355818
DIČ: 2024003729
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK23 8180 0000 0070 00499755

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľom :

Obchodné meno: Specure GmbH
Zastúpený: Mgr. Jozef Svrček, konateľ
Sídlo: Kaiserstraße 8/11, 1070 Viedeň, Rakúsko
IČO: FN 423700 p
IČ DPH: ATU69084723
Bankové spojenie: Erste Bank
IBAN: AT77 2011 1826 1539 6000
Zapísaný: Handelsgericht Viedeň, Registračné číslo: 423700 p

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej aj ako „Zmluvné strany“)

1. Predmet plnenia

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie meracieho systému, ktorého špecifikácia je uvedená Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy, pre meranie kvality dátovej siete z pohľadu koncového používateľa (ďalej len „Merací systém“) Objednávateľovi Poskytovateľom. Poskytovanie Meracieho systému bude dodávané ako softvérová služba (tzv. „software-as-a-service“) (ďalej len „služba“). Súčasťou služby je:

- a) Poskytovanie Podporných systémov,
- b) Poskytovanie Meracieho servera s pripojením do internetového výmenného uzla,
- c) Poskytovanie Web rozhrania,
- d) Poskytnutie mobilných aplikácií,
- e) Konfigurácia a základné prispôsobenie Meracieho systému,

- f) Prevádzka Meracieho systému zahŕňajúca najmä priebežný monitoring, aktualizácie a technickú podporu v rozsahu definovanom v prílohe č. 3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- g) Analýza a pravidelné čistenie vyzbieraných dát
- h) Školenie zamestnancov

Podrobná špecifikácia služby je obsahom prílohy č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2. Postup zabezpečenia poskytovania služby

1. Začatie poskytovania služby a poskytovanie služby bude zabezpečené nasledovným postupom:
 - a) uskutočnenie pracovného stretnutia Objednávateľa a Poskytovateľa, s cieľom spresnenia požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a Poskytovateľa, do 7 kalendárnych dní odo dňa účinnosti Zmluvy. O obsahu pracovného stretnutia bude vytvorený písomný ~~záznam~~,
b) poskytnutie súčinnosti Objednávateľom podľa záverov z pracovného stretnutia,
 - c) konfigurácia a základné prispôbenie Meracieho systému Poskytovateľom podľa podkladov Objednávateľa,
 - d) testovanie a akceptácia Meracieho systému zo strany Objednávateľa formou písomného protokolu,
 - e) registrácia mobilných aplikácií Poskytovateľom v Apple App Store a Google Play v mene Objednávateľa,
 - f) zabezpečenie školenia Poskytovateľom pre osoby určené Objednávateľom,
 - g) riadne poskytovanie Meracieho systému Poskytovateľom, zahŕňajúca najmä priebežný monitoring, aktualizácie a technickú podporu v rozsahu definovanom v prílohe č.3. Nasadenie Meracieho systému do prevádzky bude zrealizované v aktuálnej verzii určenej pre prevádzku. Aktualizáciu Meracieho systému na vyššie verzie zabezpečí Poskytovateľ.
2. O začatí riadneho poskytovania Meracieho systému – poskytovaní služby podľa článku 1. Ods.1 tejto Zmluvy, v spojení s článkom 2. ods. 1 písm. g) tejto Zmluvy, Zmluvné strany podpíšu protokol, ktorý určuje najmä čas začatia poskytovania služby.
3. Poskytovateľ bude službu poskytovať prostredníctvom osôb uvedených v ponuke.
 1. Jozef Svrček, tel.: +43 1 890 9309 51, e-mail: jozef2.svrcek@martes-specure.com
 2. Ivana Svrček, tel.: +43 1 890 9309 57, e-mail: ivana.svrcek@martes-specure.com
 3. Michal Cádrik, tel.: +421 41 562 89 39, e-mail: michal.cadrik@martes-specure.com

3. Cena za Predmet plnenia

1. Cena za predmet plnenia tejto Zmluvy podľa článku 1. ods. 1 je Zmluvnými stranami dohodnutá v celkovej výške 2940 EUR bez DPH mesačne (ďalej len „Mesačná cena“). Táto cena sa skladá z:
 - a) Cena za poskytovanie slovenskej verzie meracieho systému, zahŕňajúce plnenie podľa Článku 1 ods. 1 písm. a) a písm. c) až h), vo výške 1750 EUR bez DPH mesačne,
 - b) Cena za poskytnutie Meracieho servera a pripojenia Meracieho servera do internetového výmenného uzla, v zmysle Článku 1 ods. 1 písm. b), vo výške 1190 bez DPH EUR mesačne.

Poskytovateľ je oprávnený na zaplatenie ceny odo dňa začatia riadneho poskytovania meracieho systému – poskytovania služby podľa článku 1. ods.1 tejto Zmluvy. Deň začatia riadneho poskytovania meracieho systému – poskytovania služby je Zmluvnými stranami uvedený v protokole podľa článku 2. ods. 2 tejto Zmluvy.

2. Cena za školenie podľa článku 2 ods.1 písm. f) tejto Zmluvy je 2500 EUR bez DPH.
3. Pokiaľ dôjde k zmene ceny prenájmu Meracieho servera, alebo dôjde ku zmene ceny pripojenia Meracieho servera do výmenného internetového strediska o viac ako 5%, bude cena po dohode Zmluvných strán jednorazovo upravená v príslušnom pomere najviac však o 10 % podľa § 18 ods. 3 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní. V tomto prípade Poskytovateľ v rámci svojich možností zohľadní aj možnosť hostovania Meracieho servera u iného poskytovateľa. V prípade, že nedôjde k dohode Zmluvných strán, má Poskytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy ku dňu nadobudnutia účinnosti zmenenej ceny.
4. Okrem prípadov stanovených v odseku 3 tohto článku nie je zmena ceny možná.
5. V cene sú zahrnuté všetky platby a poplatky spojené s vykonávaním predmetu plnenia tejto Zmluvy. V cene nie je zahrnutá daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.

4. Spôsob fakturácie

1. Služba sa fakturuje mesačne k poslednému dňu príslušného mesiaca. Za mesiac, počas ktorého nebola dodávaná služba celú dobu, sa fakturuje pomerne 1/30 za každý deň poskytovania služby v danom mesiaci.
2. Cena je splatná na základe faktúr - daňových dokladov vystavených Poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a doručených Objednávateľovi. Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
3. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo dopnenej faktúry Objednávateľovi.

5. Miesto a čas plnenia a spôsob poskytovania služby

1. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je sídlo Objednávateľa. Prevádzka meracieho systému pre Objednávateľa je v prípadoch keď si to vyžaduje povaha plnenia sídlo Poskytovateľa.
2. Konfigurácia a základné prispôbenie Meracieho systému podľa podkladov Objednávateľa podľa článku 2 ods.1 písm. c) tejto Zmluvy zabezpečí Poskytovateľ do 30 dní odo dňa poskytnutia súčinnosti (doručenia podkladov) od Objednávateľa podľa článku 2. ods. 1 písm. b) tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ zabezpečí registráciu mobilných aplikácií v Apple App Store a Google Play v mene Objednávateľa podľa článku 2. ods. 1 písm. e) tejto Zmluvy do 30 dní odo dňa akceptácie Meracieho systému zo strany Objednávateľa podľa článku 2. ods. 1 písm. d) tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ zabezpečí školenie pre osoby určené Objednávateľom podľa 2. ods. 1 písm. f) tejto Zmluvy do 14 dní odo dňa akceptácie Meracieho systému zo strany Objednávateľa formou písomného protokolu podľa článku 2. ods. 1 písm. f) tejto Zmluvy.

5. Riadne poskytovanie služby – Meracieho systému podľa článku 2. ods. 1 písm. g) v súvislosti s článkom 2. ods. 2 tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje začať do 30 dní odo dňa akceptácie Meracieho systému zo strany Objednávateľa podľa článku 2. ods. 1 písm. d) tejto Zmluvy.
6. Aktualizáciu Meracieho systému na vyššie verzie zabezpečuje Poskytovateľ. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na rozhodnutie o termínoch nasadzovania nových verzií Meracieho systému a príslušných mobilných aplikácií.
7. Spôsob poskytovania služby (jednotlivých zložiek služby) podľa článku 1 ods. 1 tejto Zmluvy je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

6. Licenčné podmienky a osobitné ustanovenia

1. Merací systém je postavený na voľne šíriteľnom softvéri pod licenciou typu Open Source.
2. V prípade, že časti softvéru nevyhnutné pre prevádzkovanie alebo užívanie služby nespádajú pod licenciu typu Open Source, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi bezodplatne udeliť licenciu pre územie Slovenskej republiky bez časového obmedzenia. Táto licencia ostáva v platnosti aj v prípade ukončenia Zmluvy.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, dodávať službu a poskytnúť práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diela v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že predmet plnenia dodaný na základe tejto Zmluvy nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.
4. Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe licencie uvedenej v tomto článku Zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov Zmluvných strán.
5. Oprávnenia z licencií k dielam dodaným na základe tejto Zmluvy vzniknú Objednávateľovi dňom akceptácie plnenia, v rámci ktorého došlo k jeho dodaniu.

7. Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.
2. Zmluvné strany zodpovedajú za bezpečnosť osobných údajov a sú povinné chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými nepripustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel prijímajú primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom berú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.

8. Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť svoje záväzky v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.

2. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu s odbornou starostlivosťou. Pri vykonávaní predmetu plnenia je Poskytovateľ povinný dodržiavať právny poriadok Slovenskej republiky, príslušné technické normy ako aj vnútorné normy, predpisy a usmernenia Objednávateľa, s ktorými bol ~~dozrievaný~~.
3. Objednávateľ je povinný počas trvania tejto Zmluvy poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť potrebnú na vykonávanie predmetu plnenia.
4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie a podklady, ktoré môžu súvisieť s vykonávaním predmetu plnenia a sú na jeho vykonanie potrebné, najmä:
 - a) logo Objednávateľa,
 - b) oficiálny názov Meracieho systému v prostredí Slovenskej republiky,
 - c) názov internetovej domény, na ktorej bude Poskytovateľom umiestnená informačná webová stránka a príslušný bezpečnostný certifikát,
 - d) finálne znenie licenčných podmienok a podmienok používania Meracieho systému pre koncových zákazníkov,
 - e) kontaktné údaje, ktoré budú zobrazené vo webovom rozhraní.
5. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok podľa tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol súčinnosť dojednanú podľa tejto Zmluvy. V takomto prípade sa lehoty pre poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy predlžia o dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností brániacim riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá Zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie tejto Zmluvy, je táto Zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú Zmluvnú stranu.

9. Záruka a sankcie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Objednávateľovi pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy, alebo v súvislosti s touto Zmluvou bude daná iba v prípade priamej škody.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť svoje záväzky vyplývajúce zo Zmluvy riadne a včas. V prípade omeškania s plnením záväzkov zo strany Poskytovateľa, vznikne Objednávateľovi nárok uplatniť si písomne voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ročnej (12-násobok) ceny za poskytovanie služby podľa článku 3. ods. 1 tejto Zmluvy za každý, aj začatý, deň ~~omeškania~~.
3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
4. Zmluvná pokuta, úrok z omeškania, náhrada škody, resp. ďalšie plnenia, na ktoré vznikne nárok podľa tohto článku, budú uhradené na základe faktúry vyhotovenej oprávnenou stranou.

10. Vyššia moc

1. Zmluvné strany nie sú zodpovedné za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných záväzkov v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť v prípade tzv. vyššej moci.

2. V prípade, že sa vyskytne prekážka, s ktorou sú spojené okolnosti vylučujúce zodpovednosť, lehoty plnenia zmluvných záväzkov sa predlžia o dobu trvania takejto prekážky. Zmluvná strana, ktorá je postihnutá takouto prekážkou, je povinná okamžite, písomne upovedomiť druhú zmluvnú stranu o tejto skutočnosti, o začiatku trvania tejto prekážky a predpokladanej dobe jej trvania.

11. Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Zmluva sa stáva platnou dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. V prípade, ak Zmluva nie je podpísaná oboma Zmluvnými stranami v ten istý deň, Zmluva nadobúda platnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu Zmluvy Zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“).
2. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou Zmluvou v zmysle §5a zákona č.211/2000Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v registri. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva.
3. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktorých trvanie svojou povahou nezaniká ukončením poskytovania služby zostávajú v platnosti aj po uplynutí doby uvedenej v tomto článku.
4. Túto Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou zmluvnej strany, a to aj bez uvedenia výpovedného dôvodu, písomnou dohodou Zmluvných strán alebo odstúpením od Zmluvy v prípadoch uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch a v tejto Zmluve.
5. Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť okrem prípadov uvedených v platných právnych predpisoch aj v prípade, ak Poskytovateľ poruší niektorú zo svojich povinností uvedených v tejto Zmluve a napriek výzve Objednávateľa nevykoná nápravu.
6. Výpovedná lehota je šesť mesiacov od doručenia výpovede.
7. Zmluva zaniká dňom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Pri odstúpení od tejto Zmluvy nebudú Zmluvné strany povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia už poskytnuté Objednávateľovi nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán v nej zakotvené, okrem nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nárokov na Zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, nárokov Objednávateľa na bezplatné odstránenie zistených väd, udelenej licencie a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy.

12. Spôsoby doručovania

1. Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkolvek zmene adresy alebo kontaktného údaj (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).
2. Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v 7 deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.

3. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
4. Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné, aby bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

13. Osobitné ustanovenia o subdodávateľských vzťahoch

1. Poskytovateľ je povinný určiť Objednávateľovi najneskôr v čase uzavretia Zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, ktorí sa majú podieľať alebo sa podieľajú na plnení Zmluvy v rozsahu názov/ obchodné meno/meno a priezvisko, sídlo/miesto podnikania/adresa pobytu, IČO/dátum narodenia ak nebolo IČO pridelené, informácie o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, podiel zákazky vo finančnom vyjadrení (v EUR), spĺňajúcich podmienky podľa zákona č.315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade, že Poskytovateľ poskytne plnenie sám, bez participácie subdodávateľov, potvrdí túto skutočnosť čestným vyhlásením.
2. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch najneskôr 5 kalendárnych dní pred vykonaním zmeny, pričom zmluvné strany sa výslovne dohodli, že na zmenu údajov nie je potrebné uzatvoriť dodatok k zmluve.
3. Počas trvania zmluvy je Poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa výlučne na základe dodatku k tejto zmluve. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa §41 ods.1 písm.b) zákona o verejnom obstarávaní. Objednávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať Poskytovateľa o určenie iného subdodávateľa, ak má na to závažné dôvody (napr. nesplnenie podmienok pre výmenu subdodávateľa, atď.). Poskytovateľ je povinný žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a navrhnúť iného subdodávateľa, pričom tento subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa § 41 ods. 1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní.

14. Spoločné a záverečné ustanovenia

4. Zmluvné strany sa dohodli, že práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v tejto Zmluve sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto Zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti alebo na základe tejto Zmluvy, budú rozhodovať príslušné súdy Slovenskej republiky.

7. Ak táto Zmluva nestanovuje niečo iné, Zmluvu je možné meniť a dopĺňať výlučne formou písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami a v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
8. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, v dvoch vyhotoveniach pre Objednávateľa a v dvoch vyhotoveniach pre Poskytovateľa.
9. Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Zmluvy.
10. Ak zanikne jedna zo Zmluvných strán, prechádzajú jej práva a povinnosti z tejto Zmluvy na jej právneho nástupcu.
11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – Špecifikácia služby,
 - b) Príloha č. 2 – Požiadavky na merací systém,
 - c) Príloha č. 3 – Technická podpora pri poskytovaní služby.
12. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že jej obsah zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa

Vo Viedni, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

Jozef Svrček
Konateľ

Príloha č. 1 Zmluvy - Špecifikácia služby

Služba pozostáva z poskytovania:

1. Podporných systémov

Dodávateľ zabezpečí Podporné systémy (tzv. Back-end). Podporné systémy budú prevádzkované v zmluvnom dátovom centre, ktoré sa nachádza v Slovenskej republike alebo v niektorom zo štátov Európskej únie.

Podporné systémy budú pozostávať najmä z kontrolného servera, databázového servera, webového servera a mapového servera, ako aj ich príslušného pripojenia do internetu.

2. Meracieho servera s pripojením do internetového výmenného uzla

Merací server bude prevádzkovaný v zmluvnom dátovom centre, ktoré sa nachádza v Slovenskej republike alebo v niektorom zo štátov Európskej únie. Merací server bude pripojený do príslušného internetového výmenného uzla, tak aby bola garantovaná objektivita merania.

3. Web rozhrania

Dodávateľ sprístupní slovenskú verziu webového rozhrania. Webové rozhranie pozostáva z nasledovných elementov:

1. Logo prevádzkovateľa Meracieho systému s možnosťou umiestnenia loga objednávateľa,
2. Stránka „Testovanie“, resp. Príslušný iný názov aplikácie, z ktorej je možné spustiť webové meranie,
3. Stránka „História“, na ktorej si daný užívateľ môže nechať zobrazit' predchádzajúce merania,
4. Stránka „Mapa“, ktorá zobrazí merania na mape a umožní tiež nastavenie filtrov (napr. Podľa operátora, použitej technológie alebo časovej periódy merania). Filtre je možné navzájom kombinovať,
5. Stránka „Štatistika“, ktorá zobrazí štatistiku meraní podľa nastavených parametrov,
6. Stránka „inštalácia aplikácie“, ktorá obsahuje webovú adresu na stiahnutie mobilných aplikácií pre zariadenia s operačným systémom Android a iOS,
7. Stránka „Otvorené dáta“, ktorá umožňuje stiahnuť si anonymizované dáta z predchádzajúcich meraní vo formáte Open Data,
8. Stránka „Pomocník“, ktorá obsahuje popis práce s Meracím systémom,
9. Stránka „Podmienky používania“, ktorá obsahuje aj právne informácie a informácie o spracovávaní vyzbieraných údajov, cookies a ochrane osobných údajov,
10. Stránka „O nás“, ktorá informuje o Meracom systéme a jej prevádzkovateľovi,
11. Informáciu, ktorá obsahuje kontaktné údaje prevádzkovateľa.

4. Poskytnutie mobilných aplikácií

Dodávateľ poskytne mobilné aplikácie, ktoré si koncoví používatelia môžu zdarma stiahnuť a nainštalovať na svoje mobilné zariadenia.

Voľne dostupné aplikácie pre iOS a Android (Verejné testy) musia umožniť realizáciu Verejných testov. Aplikácie budú po príslušnej úprave (predovšetkým názov, logo a lokalizácia) umiestnené dodávateľom do Apple App Store a Google Play.

Rozšírené možnosti mobilných aplikácií pre Testy pokrytia

Základné rozšírenie pre Testy pokrytia budú súčasťou aplikácie. Rozšírenie pre testy pokrytia nebude k dispozícii bežným užívateľom, iba zamestnancom Objedávateľa.

Aplikácia po zadaní kódu umožní aktiváciu nepretržitého testovania (tzv. Loop mode).

Toto rozšírenie predstavuje jednoduchý spôsob pre realizáciu testov pokrytia na základe priebežného merania úrovne sily signálu. Systematické vyhodnocovanie Testov pokrytia v súlade s metodológiou stanovenou Objednávateľom nie je súčasťou služby.

Požiadavky na funkcionality mobilných aplikácií a webového testu sú uvedené v tabuľke pre jednotlivé podporované operačné systémy Android, iOS a webového rozhrania:

	Android	iOS	Web rozhranie
Test rýchlosti (Upload/Download)	áno	áno	áno
Synchronizácia zariadenia	áno	áno	áno
Latencia	áno	áno	áno
Intenzita signálu	áno		
Prevádzka na pozadí	áno	áno	
IPv4/IPv6 NAT	áno	áno	áno
Zobrazovanie web stránky	áno	áno	áno
Netransparentná p r o x y	áno	áno	áno
DNS testy	áno	áno	áno
TCP testy	áno	áno	áno
UDP testy	áno	áno	áno
Zobrazenie pre tablet	áno	áno	
Zobrazenie na šírku	áno		
Zobrazenie adresy na mape	áno	áno	áno
Testovanie v slučke	áno		áno
Využitie procesora	áno	áno	
Využitie pamäte	áno	áno	
Netstat	áno	áno	áno
TraceRoute	áno	áno	áno
HTTP-proxy test	áno	áno	áno
VoIP testy	áno	áno	áno
Testy streamovania médií	áno	áno	áno
Kolíkanie oneskorenia	áno	áno	áno
JavaScript test			áno
WebSocket test			áno

5. Konfigurácia a základné prispôsobenie Meracieho systému

Pre mobilné aplikácie:

1. Úpravy názvu, farby pozadia a farby písma mobilných aplikácií (aplikácie pre iOS a Android) podľa požiadaviek objednávateľa.
2. Lokalizácia mobilných aplikácií do slovenského jazyka.
3. Umiestnenie textov podľa požiadaviek objednávateľa do mobilných aplikácií, vrátane licenčných podmienok a podmienok používania pre koncových zákazníkov.
4. Umiestnenia loga objednávateľa do mobilných aplikácií.

Pre webové rozhranie:

1. Vytvorenia slovenskej verzie aplikačného webového rozhrania v štandardnom rozložení.
2. Pre linkovanie webového rozhrania na webovú stránku objednávateľa.
3. Umiestnenia textov podľa požiadaviek objednávateľa na webovom rozhraní, vrátane licenčných podmienok, podmienok používania pre koncových zákazníkov a kontaktných údajov.

4. Umiestnenia loga objednávateľa na webové rozhranie.

6. Prevádzka a pravidelné aktualizácie Meracieho systému

Poskytovateľ počas poskytovania služby zabezpečí aktualizácie a údržbu Podporných systémov, Web rozhrania aj Mobilných aplikácií.

Aktualizácia Meracieho systému:

1. Záplaty (tzv. patches).
2. Nové užívateľské funkčnosti.
3. Úpravy architektúry systému (napr.: s cieľom zvýšenia stability alebo výkonnosti).

Údržba Meracieho systému:

1. Monitoring systému v prevádzke
2. Obnova zo zálohy v prípade vyššej moci
3. Technická podpora (príloha č. 3)

7. Analýza a pravidelné čistenie vyzbieraných dát

Poskytovateľ musí zabezpečiť priebežnú analýzu a čistenie dát meracieho systému s cieľom optimalizovať prevádzku a kvalitu výstupov v týchto oblastiach:

Preverovanie množiny nameraných dát

Poskytovateľ je povinný preverovať výsledky meraní na základe súčasných dát. Cieľom je identifikovať merania, ktoré s vysokou pravdepodobnosťou nie sú relevantné. Identifikované dáta budú označené špecifickým príznakom tak, aby neboli zahrňané do vyhodnocovania a štatistík.

Nastavenie automatických filtrov pre identifikáciu a vyčlenenie nerelevantných meraní

Nastavenie automatických filtrov pre identifikáciu nerelevantných meraní na základe analýz parametrov merania z klienta (napr. GPS koordináty, nameraná rýchlosť v porovnaní s teoretickou max. rýchlosťou apod.).

8. Školenie

Poskytovateľ zabezpečí školenie určených pracovníkov Objedávateľa. Predmetom školenia bude popis Meracieho systému, jeho fungovania a spôsob jeho používania.

Príloha č. 2 Zmluvy - Požiadavky na Merací systém

Všeobecné požiadavky na Merací systém

- 1.1. Merací systém musí byť v súlade s dokumentami BEREC BoR (14) 117 zo dňa 25.09.2014 o monitorovaní kvality služby v kontexte sieťovej neutrality, BoR(16) 127 zo dňa 30.08.2016 o implementácii Európskych pravidiel Sieťovej neutrality pre národných regulátorov, BoR (17) 178 zo dňa 5.10.2017 o regulačnej metodológii posudzovania sieťovej neutrality a BoR(17) 179 zo dňa 5.10.2017 o špecifikácii nástroja pre meranie sieťovej neutrality.
- 1.2. Merací systém bude postavený na voľne šíriteľnom softvéri pod licenciou typu Open Source a v prípade, že časti softvéru nevyhnutné pre prevádzku a poskytovanie služby nespádajú pod licenciu typu Open Source, dodávateľ bezodplatne udelí licenciu objednávateľovi pre územie Slovenskej republiky bez časového obmedzenia a licencia ostane v platnosti aj v prípade ukončenia zmluvy.
- 1.3. Merací systém musí podporovať prácu s viacerými meracími/testovacími servermi a pre každé meranie vyberať optimálny server.
- 1.4. Všetky merania musia byť nezávislé na OS koncových užívateľov (Android, iOS, Linux, Windows, ...) a kompatibilné so všetkými typmi prístupov (pevné, nomádske, mobilné) a primárne zahŕňajú xDSL, ETHERNET, optické siete, DOCSIS káblové systémy, bezdrôtové systémy (WLAN, MMDS, 2G/3G/4G).
- 1.5. Merací systém zahŕňa Merací server s meracími nekomprimovateľnými súborami pre účely merania prenosových rýchlostí, umiestnený v peeringovom internetovom centre na Slovensku s prenosovou kapacitou minimálne 1 Gb/s a ďalšie servery (ak je to možné virtuálne) na spracovanie a štatistickú analýzu nameraných údajov. Merací systém vykonáva merania z pohľadu užívateľskej služby prostredníctvom bežne dostupných koncových zariadení. Merací systém zahŕňa aj 8 ks koncových meracích zariadení.
- 1.6. Merací systém musí umožniť výstup nameraných údajov na mape (meracie body/heat map) a vo forme open dát.
- 1.7. Merací systém musí prezentovať základné štatistiky parametrov z vykonaných testov.
- 1.8. Softvér nesmie vystaviť sieť objednávateľa bezpečnostným rizikám. V prípade umiestnenia serverov do siete Govnet musí implementovaný merací softvér spĺňať bezpečnostné požiadavky siete Govnet.
- 1.9. Merací systém musí povoliť použiť viac meracích zariadení súčasne a združovať ich pod jedným ID.
- 1.10. Metódy meraní musia byť založené na platných medzinárodných štandardoch, odporúčaníach (CEPT, ITU, ETSI,IETF).
- 1.11. Dodávateľ musí zabezpečovať aktualizácie a servis Meracieho systému pri podstatných zmenách operačných systémov a webových prehliadačov, ktoré majú vplyv na funkčnosť meracieho systému a možnosť implementácie zdrojových kódov z projektu Meracieho systému vyvíjaného z iniciatívy BEREC.
- 1.12. Dodávateľ systému bude súčinný pri prípadných úpravách súvisiacich s certifikáciou systému.
- 1.13. Užívateľské rozhranie meracieho systému musí byť v slovenskom jazyku (prípadne voliteľné v jazyku anglický/slovenský).
- 1.14. K dodanému meraciemu systému bude návod na používanie v slovenskom jazyku.
- 1.15. Merací systém musí spĺňať požiadavky nariadenia vlády k zákonu 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody v znení neskorších predpisov.

Požadované parametre merania

- **Jedinečný identifikátor klienta(ID)**
Každému klientovi (mobilné zariadenie alebo počítač) je pridelené jedinečné id.
- **Lokálna IP adresa zariadenia**
Lokálna IP adresa klienta (napr.192.168.0.2)
- **Identifikácia servera využitého nameranie**

Server, ktorý bude využitý nameranie. Implementované rozdeľovanie záťaže sa využíva pre pridelenie testovacieho servera danému zariadeniu. Táto vlastnosť sa využíva aj na pridelenie najvhodnejšieho testovacieho servera s ohľadom na poskytovateľa pripojenia, lokalitu, rýchlosť apod.

- **Identifikácia portu použitého pre test**
Port, ktorý bude použitý na test. Meranie môže prebehnúť na ktoromkoľvek porte. Táto možnosť je konfigurovateľná. Štandardné nastavenie využíva port 443 s TLS.
- **Využitie protokolu SSL**
Je pre meranie využitý protokol SSL? Je pri ňom dátový tok zašifrovaný?
- **Identifikácia začatia použitia testu**
Kedy test začal. Čas začiatku testu vo formáte unix time stamp.
- **Priemerná rýchlosť uploadu**
Priemerná nameraná rýchlosť uploadu, ktorá sa zobrazí ako výsledok testu.
- **Priemerná rýchlosť downloadu**
Priemerná nameraná rýchlosť downloadu, ktorá sa zobrazí ako výsledok testu.
- **Ping – čas odozvy**
Latencia v milisekundách.
- **Verejná IP adresa zariadenia**
Verejná IP adresa zariadenia v rámci protokolu IPv4 alebo IPv6.
- **Krajina zodpovedajúca verejnej IP adrese**
Informácia o krajine zodpovedajúcej verejnej IP adrese klientskeho zariadenia
- **Systém použitý pri teste**
Verzia systému Android, iOS, JAVA alebo Websocket.
- **Verzia operačného systému**
Operačný systém (typ a verzia) ktorú používa klientske zariadenie.
- **Aplikačné programové rozhranie (API) operačného systému**
Verziu API ktorú využíva klientske zariadenie – hlavne využívané pre systémy iOS a Android.
- **Informácie o používanom zariadení**
Informácie zahŕňajú údaje o výrobcovi, produkte a model klientskeho zariadenia.
- **Krajina v ktorej prebieha testovanie**
Kód krajiny používanej siete.
- **Podrobnosti o operátorovi**
Kód operátora a meno používanej siete.
- **Podrobnosti o poskytovateľovi SIM karty**
Kód krajiny, operátora a názov poskytovateľa SIM karty.
- **Podrobnosti WIFI pripojenia**
SSID, BSSID a ID siete WIFI pripojenia (ak je využívané).
- **Prednastavené trvanie testu**
Prednastavené trvanie merania
- **Počet využitých spojení**
Počet využitých paralelných IP spojení.
- **Stav prebiehajúceho testu**
Momentálny stav prebiehajúceho merania (napr. inicializácia, upload, download, ping, prerušenie, zlyhanie, a pod.).
- **Časová zóna zariadenia**
Časová zóna klientskeho zariadenia (napr. SEČ).
- **Prenesené dáta**
Presný objem prenesených dát v bytoch, rozdelený na upload a download.
- **Trvanie prenosu**
Presné trvanie uploadu a downloadu v milisekundách
- **IP adresa servera**
IP adresa využitého testovacieho servera.
- **Geografická lokalita**
Zemepisná šírka a dĺžka (GPS koordináty) klientskeho zariadenia, vrátane informácie o presnosti uvádzanej pozície. Koordináty a presnosť budú zisťované každú sekundu počas priebehu testu. V prípade zistenia zmeny pozície zariadenia je táto informácia odoslaná serveru. Ak sa klientske zariadenie pohybuje, budú zaznamenané viaceré koordináty.

- **Označenie typu siete**
Označenie typu siete (napr. GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, LTE, atď.)
- **RSRP (Reference Signal Receive Power) intenzita elektromagnetického poľa signálu**
RSRP mobilného zariadenia
- **Využitie pamäti**
Využitie systémovej pamäti počas testu – merané priebežne.
- **Využitie procesora**

Využitie procesora počas testu, merané priebežne.

- **Počet testov s týmto klientským identifikátorom**
Počet testov vykonaných konkrétnym klientským zariadením.
- **Informácia o využitom type NAT**
Informácia o tom, či je využité NAT a ak áno, aký typ (napr. NAT_local_to_public_IPv4).
- **Označenie poskytovateľa IP**
ASN označenie poskytovateľa verejnej IP adresy.
- **Celkový objem prenesených dát**
Celkový objem dát prenesených počas testu, ak je to možné, tak vrátane dát na pozadí
- **Spätný DNS preklad IP adresy**
Spätný DNS preklad IP adresy klientskeho zariadenia.
- **Verejná IP adresa ako meno**
Meno verejnej IP adresy klienta.
- **Informácia o roamingu**
Informácia o tom, či je využívaný roaming.
- **Počet prednastavených vlákien**
Informácia o počte prednastavených vlákien pripojenia z kontrolného servera. Štandard sú 3 vlákna.
- **Čas zobrazovaný na klientskom zariadení**
Čas nastavený na klientskom zariadení.
- **Jedinečný identifikátor testu**
Jedinečný identifikátor testu.
- **Kód krajiny**
Označenie krajiny z príslušného kódu ASN.
- **Pohyb zariadenia – celková vzdialenosť a rýchlosť**
Prekonaná vzdialenosť a rýchlosť pohybu klientskeho zariadenia počas testu; informácie na základe GPS koordinátov.

Všeobecné informácie

- **Čas začiatku testu**
Počiatočný čas s ohľadom na začiatok testovania rýchlosti pripojenia v milisekundách.
- **Čas ukončenia testu**
Konečný čas s ohľadom na začiatok testovania rýchlosti pripojenia v milisekundách.

Test zobrazovanie webstránky

- **URL adresa stránky**
Cieľ daného testu, napr. <https://test.teleoff.gov.sk>
- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené
- **Odoslané dáta**
Dáta odoslané počas testu v bytoch.
- **Prijaté dáta**
Dáta prijaté počas testu v bytoch.
- **Čas zobrazenia**
Čas, ktorý klient potrebuje na download a zobrazenie obsahu.
- **Výsledný stav**
Kód stavu (HTTP záhlavie). Hodnota -1 znamená, že stránka bola nedostupná.
- **Výsledná informácia**

Informácia o priebehu testu, vygenerovaná klientom v závislosti od výsledku testu.

HTTP Test

- **Hodnota, ktorá bude prenesená**
Vopred definovaná prenášaná hodnota.
- **Cieľová adresa**
Cieľová destinácia daného testu
- **Záhlavie odpovede**
Odpoveď serverov.
- **Dĺžka odpovede**
Dĺžka odpovede servera.
- **Hash odpovede**
Kontrolný súčet obsahu

Nettransparentný proxy test

- **Hodnota, ktorá bude prenesená**
Vopred definovaná prenášaná hodnota.
- **Cieľová adresa**
Cieľová destinácia daného testu
- **Port testu**
Port pre potreby testu, napr. 443
- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené.
- **Výsledok**
Hodnota reprezentujúca výsledok testu v tvare enum.

DNS test

- **Cieľový server**
Prednastavená hodnota, ktorá zahŕňa cieľový server.
- **DNS záznam**
DNS záznam, ktorý má byť preložený.
- **DNS prekladač**
Špecifikovaný DNS prekladač, ktorý bude použitý pre test.
- **Timeout**
Štandardný čas vyhradený pre DNS požiadavku.
- **Trvanie**
Aký dlhý čas bol potrebný na test, v milisekundách.
- **Výsledok**
Hodnota reprezentujúca výsledok testu v tvare enum.

TCP test

- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené.
- **Vstupný port**
Číslo portu, ktorý bude použitý pre vstupný test.
- **Výsledok**
Výsledok v tvare ENUM. OK v prípade úspešného ukončenia, inak Chyba.
- **Správa serveru**
Správa serveru, ktorá bude odoslaná po úspešnom spojení.
- **Výstupný port**
Číslo portu, ktorý bude použitý pre výstupný test.
- **Výsledok**

Výsledok v tvare ENUM. OK v prípade úspešného ukončenia, inak Chyba.

- **Správa serveru**
Správa, ktorú klient prijme po tom, ako odošle svoju správu serveru.

UDP test

- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené.
- **Interval oneskorenia paketov**
Prednastavené oneskorenie medzi jednotlivými paketmi v milisekundách.
- **Výstupný port**
Číslo portu, ktorý bude použitý pre výstupný test.
- **Počet paketov**
Počet paketov, ktoré odošle klient.
- **Počet prijatých paketov**
Počet paketov prijatých od servera.
- **Stratovosť**
Stratovosť odchádzajúcich paketov.
- **Odpoveď**
Odpoveď po prijatí paketu klientom. Táto hodnota sa používa pre stanovenie počtu stratených paketov.
- **Vstupný port**
Číslo portu, ktorý bude použitý pre vstupný test.
- **Počet paketov**
Počet paketov odoslaných zo servera.
- **Odpoveď**
Odpoveď po prijatí paketu serverom. Táto hodnota sa používa pre stanovenie počtu stratených paketov.
- **Stratovosť**
Stratovosť prijatých paketov.

VOIP Test

- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené
- **Kodek RTP záhlavia**
Kodek, ktorý bude použitý pri teste.
- **Dĺžka hovoru**
Dĺžka simulovaného hovoru.
- **Interval oneskorenia paketov**
Oneskorenie medzi paketmi v milisekundách.
- **Výstupný port**
Číslo portu pre odchádzajúci hlasový tok.
- **Vstupný port**
Číslo portu pre prichádzajúci hlasový tok.
- **Bitová rýchlosť**
Bitová rýchlosť kodeku.
- **Prichádzajúce / odchádzajúce pakety**
Počet prichádzajúcich a odchádzajúcich paketov odoslaných na server a zo serveru.
- **Prijaté pakety**
Počet všetkých prijatých prichádzajúcich / odchádzajúcich paketov.
- **Chyby v prichádzajúcej / odchádzajúcej sekvencii**
Počet paketov, ktoré boli prijaté v nesprávnom poradí.
- **Najkratšia / najdlhšia prichádzajúca / odchádzajúca sekvencia**
Najkratšia / najdlhšia prichádzajúca / odchádzajúca sekvencia paketov prijatých v správnom poradí.
- **Prichádzajúca / odchádzajúca odchýlka**
Rozdiel v čase prijatia simultánne odoslaných hlasových paketov.
- **Maximálne kolísanie prichádzajúceho / odchádzajúceho oneskorenia**

Najvyššie kolísanie oneskorenia dvoch prichádzajúcich / odchádzajúcich paketov.

- **Priemerné kolísanie prichádzajúceho / odchádzajúceho oneskorenia**
Priemerné kolísanie prichádzajúceho / odchádzajúceho oneskorenia.

Traceroute Test

- **Timeout**
Štandardný čas, po ktorom bude testovanie prerušené
- **Cieľ**
Cieľ tohto testu (napr. test.teleoff.gov.sk)
- **Výsledok**
Výsledok je pole. Každý element poľa predstavuje jeden hop a obsahuje tieto informácie: hostname a čas.
- **Maximálny počet hopov**
Voliteľný parameter využívaný na definovanie maximálneho počtu povolených hopov.

Príloha č. 3 Zmluvy - Technická podpora pri poskytovaní služby

Definícia základných pojmov

Doba odozvy je doba medzi začiatkom incidentu (poruchy) a informovaním objednávateľa o postupe vedúceho k jeho odstráneniu a o predpokladanej dobe jeho ukončenia. Jeho dĺžku garantuje dodávateľ parametrami SLA (Service Level Agreement).

Dostupnosť služby je schopnosť Meracieho systému vykonávať funkcie podľa špecifikácie objednávateľa. Dostupnosť služby je pomer doby, kedy bola objednávateľovi služba dostupná bez incidentov z dôvodov na strane dodávateľa, k dĺžke celého sledovaného obdobia a vyjadruje sa v percentách. Nezahŕňa plánované a nahlásené výluky prevádzky.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality služby.

Začiatok incidentu sa pre určenie doby trvania incidentu považuje čas jeho nahlásenia, na ktorom sa dodávateľ a kontaktná osoba odberateľa dohodnú pri nahlásení incidentu.

Ukončenie incidentu – incident je ukončený vždy vtedy, keď všetky parametre danej služby, na ktorej bol identifikovaný incident, sú lepšie alebo zhodné s technickými parametrami, uvedenými v špecifikácii danej služby.

Prevádzkový čas je 24 hodín denne a 7 dní týždenne, kedy je služba poskytovaná.

Dostupnosť Meracieho systému je zabezpečenie dostupnosti meracieho systému z hľadiska objednávateľa - koncového užívateľa s nasledovnými parametrami:

Parameter SLA	Hodnota
Prevádzkový čas meracieho systému	Nepretržite 24 hod. denne a 7 dní v týždni
Dostupnosť pre objednávateľa - koncového užívateľa	99,00 %
Zľava za nedodržanie parametrov	Áno

Service Desk

Prostredníctvom tejto služby zabezpečí dodávateľ požiadavky objednávateľa na konzultácie a riešenie incidentov.

Parameter SLA	Hodnota
Prevádzkový čas Service Desku	09:00 – 17:00 denne
Doba odozvy pre incidenty	2 hodiny
Poskytnutie konzultácie	12 hodín

Kontaktné údaje dodávateľa

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	ontsd@specure.atlassian.net
Webový portál	https://specure.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6
Telefón	+43 1 890 9309 60
Poštová adresa	Kaiserstrasse 8/11, 1070 Viedeň, Rakúsko

SLA garantuje objednávateľovi vysokú dostupnosť služby, skrátenú dobu odstránenia incidentov.

Monitoring

Prostredníctvom monitoringu zabezpečuje dodávateľ bezchybný chod siete s nepretržitou službou 24hodín denne a 7 dní v týždni.

Úlohou monitoringu je:	Periodicita realizácie
Sledovanie dostupnosti informačného systému o Meracom systéme prostredníctvom automatizovaných nástrojov.	Nepretržite 24 hod. denne, 7 dní v týždni
Automatizované sledovanie a zaznamenávanie porúch. Analýza a odstránenie problémov hlásených automatickým kontrolným systémom.	Nepretržite 24 hod. denne, 7 dní v týždni
Analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a realizácia opatrení pre zvýšenie výkonnosti, spoľahlivosti a užívateľského komfortu.	Mesačne
Sledovanie sieťovej záťaže spôsobovanej prenosom dát medzi klientskymi aplikáciami a podpornými systémami, vyhodnotenie a realizácia opatrení pre zvýšenie výkonnosti, spoľahlivosti a užívateľského komfortu.	Mesačne

Dodávateľ 1x mesačne vyhodnocuje dodržanie garantovaných parametrov. Report o hodnotách dosiahnutých v uplynulom mesiaci poskytne objednávateľovi do 6. pracovného dňa nasledujúceho mesiaca.

Pri nesplnení garantovaných ukazovateľov dodávateľ automaticky znižuje mesačnú cenu za prenájom služby na nasledujúce obdobie (t. j. v nasledovnom kalendárnom mesiaci) o pomernú časť, závislú na miere prekročenia garantovaných parametrov SLA.