

Rámcová zmluva o poskytnutí servisných služieb

č. Z15736-171250040

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Čl. I Zmluvné strany

Objednávateľ:	TEPELNÉ HOSPODÁRSTVO spoločnosť s ručením obmedzeným Košice
Sídlo:	Komenského 7 040 01 Košice

Spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sro, vložka číslo 3697/V

Štatutárny zástupca:	Ing. Jaroslav Tkáč, konateľ
IČO	31 679 692
IČ DPH	SK 2020485500
Bankové spojenie	Slovenská sporiteľňa a.s.
Osoba oprávnená zastupovať objednávateľa vo veciach zmluvných	Ing. Jaroslav Macejko
Osoba oprávnená zastupovať objednávateľa vo veciach technických	Ing. Peter Sasvári, PhD.

d'alej len „objednávateľ“

Poskytovateľ:	IPECON, s.r.o.
Sídlo:	Dolné Rudiny 8209/43 010 01 Žilina

Spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina , oddiel Sro, vložka číslo 10621/L

Štatutárny zástupca:	Ing. Milan Remiš, konateľ
IČO	36 374 784
IČ DPH	SK2020101655
Bankové spojenie	UniCredit Bank Slovakia a.s. pobočka Žilina
Číslo účtu:	6611428089/1111 IBAN: SK90 1111 0000 0066 1142 8089 SWIFT: UNCRSKBX
Osoba oprávnená zastupovať poskytovateľa vo veciach zmluvných a technických	Ing. Richard Čemeš, riaditeľ divízie TTaE

d'alej len „poskytovateľ“

Čl. II Účel zmluvy

Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie bezporuchovej a bezpečnej prevádzky centrálneho dispečerského systému CDS TEDIS pre riadenie a monitorovanie tepelných technologických celkov objednávateľa, komunikačných a prenosových systémov, systémov merania a regulácie KOST, komunikačných zariadení pre zber dát a dispečerských pracovísk.

Čl.III Predmet zmluvy

3.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa zabezpečiť objednávateľovi nasledovné plnenia:

3.1.1 zabezpečenie servisnej podpory pre dispečerský systém TEDIS v rozsahu podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy

3.1.2 vykonávanie operatívnej servisnej činnosti v rozsahu:

- a) servis a opravy zariadení MaR, vrátane riadiacich systémov
- b) servis komunikačných zariadení
- c) servis centrálneho dispečerského systému CDS TEDIS

3.1.3 vykonávanie ročnej profylaktickej prehliadky SW aplikačného vybavenia a HW prostriedkov systému CDS TEDIS v rozsahu podľa prílohy č.1 tejto zmluvy

3.1.4 pravidelné a aktualizčné školenia pre pracovníkov objednávateľa (ďalej len „**odborné školenia**“)

3.2 Objednávateľ sa zaväzuje riadne vykonané výsledky plnenia predmetu zmluvy prevziať a zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu.

Čl. IV Podmienky plnenia zmluvy

4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:

4.1.1 plniť predmet zmluvy svojimi odbornými zamestnancami podľa potrieb objednávateľa v dohodnutom rozsahu a podmienkach,

4.1.2 dodržiavať všetky platné predpisy, ktoré sa týkajú plnenia zmluvy,

4.1.3 postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou,

4.1.4 informovať objednávateľa o vykonaných servisných činnostiach,

4.1.5 včas a bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s plnením zmluvy, ktoré môžu ohroziť alebo obmedziť plnenie zmluvy zo strany poskytovateľa,

4.1.6 vykonať bezodkladne nápravu v prípade zistenia objednávateľa, že uskutočňuje činnosť v rozpore so svojimi povinnosťami a podmienkami zmluvy. V opačnom prípade poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za všetky náklady, ktoré mu vzniknú v tejto súvislosti a náhradu škody v plnej výške, ak bola spôsobená,

4.1.7 dodržiavať všetky platné predpisy a povinnosti z nich vyplývajúce, týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, požiarnej ochrany a ochrany životného prostredia,

4.1.8 v rámci profylaktických prehliadok sa poskytovateľ zaväzuje odstrániť všetky funkčné závady vzniknuté pri užívaní, vymeniť náhradné diely potrebné na riadnu prevádzku a ak bude na základe požiadavky objednávateľa vykonaná oprava programových prostriedkov (softvéru), poskytovateľ predmetné úpravy zaktualizuje v archíve, ktorý bude prístupný pre objednávateľa a odovzdá naspäť s okomentovanými zmenami objednávateľovi. O každej zmene softvéru bude poskytovateľ objednávateľa okamžite informovať a bude patrične zdokumentovaná,

4.1.9 ak bude vykonaná akákoľvek zmena HW na základe nutnosti opravy, alebo na základe požiadavky objednávateľa, poskytovateľ vykonanú zmenu implementuje do projektovej dokumentácie a táto bude odovzdaná objednávateľovi.

4.2 Objednávateľ sa zaväzuje:

- 4.2.1 poskytnúť poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť a všetky údaje potrebné pre plnenie predmetu zmluvy,
 - 4.2.2 dodržiavať platné právne predpisy, ktoré sa týkajú plnenia predmetu zmluvy;
 - 4.2.3 zabezpečiť prístup pracovníkov poskytovateľa do objektov objednávateľa, za účelom plnenia predmetu zmluvy.
- 4.3 Vykonanie každého servisného zásahu bude zahájené na základe vystavenej objednávky Objednávateľa, ktorá bude definovať požadovaný rozsah a spôsob vykonania servisného zásahu. Objednávka bude vystavená osobou, ktorá je podľa tejto zmluvy oprávnená požadovať výkon servisných činností.
- 4.4 Vykonanie každého servisného zásahu bude ukončené v mieste plnenia preberacím protokolom, ktorý bude platný po podpísaní oboma zmluvnými stranami a musí obsahovať aspoň nasledovné náležitosti:
- 4.3.1 Obchodné názvy oboch zmluvných strán
 - 4.3.2 Mená zástupcov oboch zmluvných strán, ktorí sa zúčastňujú preberacieho konania;
 - 4.3.3 Miesto a dátum preberacieho konania;
 - 4.3.4 Súpis a opis všetkých plnení, ktoré poskytovateľ skutočne vykonal a sú predmetom preberacieho konania.
- 4.5 Zoznam prác vykonávaných pri profylaktickej prehliadke je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 4.6 V prípade potreby výkonu operatívneho servisného zásahu pracovník objednávateľa telefonicky nahlási poruchu určenému pracovníkovi poskytovateľa a následne odošle e-mailovú správu, ktorá musí obsahovať čas a okolnosti vzniku poruchy, opis poruchy (špecifikácia poruchových signálov), meno a funkciu pracovníka oznamujúceho poruchu.
Zmluvné strany sa dohodli, že objednávky na vykonanie profylaktických prehliadok, odborných školení a odstraňovanie porúch v rámci operatívneho servisného zásahu budú adresované a komunikované zodpovednými osobami na nasledovné kontaktné údaje:

Na strane poskytovateľa:

Servisné oddelenie

e-mail: servis.ttae@ipecon.sk

Ing. Michal Ďuračík

mobil: +421 905 721 435

e-mail: michal.duracik@ipecon.sk

Na strane objednávateľa:

zodpovedná osoba pre hlásenie porúch a preberanie prác:

Ing. Peter Sasvári, PhD.

mobil: +xxxxxx

e-mail: sasvari@teho.sk

Ing. Martin Vaško

mobil: +xxxxxx

e-mail: vasko@teho.sk

Akákoľvek zmena poverených zodpovedných osôb alebo kontaktných údajov musí byť oznámená druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 dní od vzniku zmeny, a to písomnou formou, s potvrdením prevzatia tohto oznámenia druhou zmluvnou stranou.

Ak bude v rámci výkonu operatívneho servisného zásahu vykonaná aj úprava alebo aktualizácia programových (softvérových) prostriedkov, poskytovateľ je povinný o tom objednávateľa bezodkladne informovať.

Čl. V Termín plnenia zmluvy

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technicko-odborné služby a servisnú podporu prostredníctvom telefónu a internetu (Hotline) počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 hod s výnimkou dní pracovného voľna a pracovného pokoja.
- 5.2 Poskytovateľ vykoná nástup na operatívny servisný zásah najneskôr do 1 pracovného dňa (reakčná doba) od telefonického objednávky povereného pracovníka objednávateľa na kontaktné číslo +421 915 784 961. Poskytovateľ je povinný vykonať operatívny servisný zásah (odstrániť poruchu) najneskôr do 3 pracovných dní od nahlásenia poruchy (objednávky) objednávateľom.
- Pokiaľ bude objednávateľ požadovať vykonanie operatívneho servisného zásahu v kratšom čase než 1 pracovný deň, poskytovateľ má právo fakturovať príplatok podľa článku VII. bod 7.3
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať profylaktickú prehliadku podľa článku III, bod 3.1.3 raz do roka. Presný termín profylaktickej prehliadky bude vopred oznámený objednávateľovi, najneskôr 3 pracovné dni pred plánovaním vykonaním prehliadky.
- 5.4 Odborné školenia pracovníkov sa budú realizovať v termínoch určených na základe objednávok objednávateľa.

Čl. VI Miesto plnenia zmluvy

Objekty a miesta, v ktorých sú inštalované technológie a zariadenia objednávateľa a dispečerské pracovisko CDS TEDIS.

Čl. VII Cena

- 7.1 Cena za vykonanie predmetu zmluvy v rozsahu čl. III tejto zmluvy a prílohy č.1 je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení a vykonávacej vyhlášky k tomuto zákonu č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších úprav.
- 7.2 Cena za služby podľa článku III., bod 3.1.1 je 2 500,- € bez DPH za mesiac.
- 7.3. Cena za služby podľa článku III., bod 3.1.2 je:

Opis práce	cena v Eur bez DPH		Jednotka
	v sídle firmy Ipecon	u zákazníka	
Programovanie, parametrizácia a oživovanie riadiacich systémov OST, VS, PK, komunikačné systémy	60,00	65,00	Hod
Konfigurácia a parametrizácia dispečerského systému CDS TEDIS, sieťová infraštruktúra	70,00	75,00	Hod
Analytické a vývojové práce pre informačný systém TEDIS	80,00	85,00	Hod
Konzultačná a poradenská činnosť	75,00	75,00	Hod
Montážne práce MaR	-	29,00	Hod
Montážne práce strojné	-	29,00	Hod
Cestovné náklady		0,80	Km

Príplatky :

1. Jednorázový príplatok k servisnému zásahu v prípade, že jeho vykonanie je vyžadované :

Do 1 pracovného dňa	bez poplatku
Do 24 hodín	350,00 Eur
Do 12 hodín	700,00 Eur

7.4. Cena za služby podľa článku III., bod 3.1.3 je 3 200,- € bez DPH.

Materiál a práce potrebné na odstránenie závad v rámci profylaktickej kontroly, ktoré budú nad rámec rozsahu uvedenom v prílohe č.1 budú fakturované na základe obojstranne odsúhlaseného a podpísaného protokolu o vykonaní prác.

7.5 Cena za služby podľa článku III., bod 3.1.4 je:

Opis práce	cena v Eur bez DPH		Jednotka
	v sídle firmy IPECON	u zákazníka	
Školiaca činnosť	75,00	75,00	Hod
Cestovné náklady		0,80	Km

7.6 Dodaný materiál a vykonané práce v rámci operatívnej servisnej podpory budú fakturované na základe obojstranne odsúhlaseného a podpísaného protokolu o vykonaní prác, ktorý bude priložený ku konkrétnej faktúre.

7.7 DPH bude fakturovaná v zmysle platných právnych predpisov.

ČI. VIII Platobné a fakturačné podmienky

8.1 Úhrada ceny za plnenie predmetu zmluvy bude vykonaná bankovým prevodom na základe faktúr, vystavených poskytovateľom na objednávateľa po vykonaní príslušného plnenia predmetu zmluvy a jeho protokolárnom prevzatí objednávateľom.

8.2 Súčasťou každej faktúry bude preberací protokol ako výsledok preberačného konania s opisom vykonaného plnenia, spotrebovaného materiálu (náhradných dielov, vrátane ich výrobných čísiel). V prípade výmeny náhradného dielu bude dôvod jeho výmeny, (napr. neopraviteľnosť alebo nerentabilnosť jeho opravy) uvedený v protokole, vrátane jeho výrobného čísla. Pôvodný diel bude vrátený objednávateľovi. Protokol o servisnom zásahu bude potvrdený zodpovedným pracovníkom objednávateľa.

8.3 Každá faktúra musí byť vystavená v zmysle platných právnych predpisov a obsahovať všetky predpísané náležitosti. Navyše musí obsahovať:

- označenie, že ide o faktúru;
- IČO, DIČ, IČ DPH oboch zmluvných strán;
- obchodné meno, sídlo, alebo trvalý pobyt, miesto podnikania obchodného partnera, ktorý uskutočňuje plnenie;
- bankové spojenie oboch zmluvných strán
- obchodné meno, sídlo, alebo trvalý pobyt, miesto podnikania obchodného partnera, v prospech ktorého sa plnenie uskutočňuje;
- poradové číslo faktúry;
- názov a množstvo alebo druh dodaného tovaru/služby;
- číslo zmluvy (vrátane platných dodatkov);
- deň vystavenia faktúry;
- deň odoslania faktúry;
- termín splatnosti faktúry;
- konštantný symbol;
- formu úhrady prevodným príkazom
- výšku plnenia celkom;
- sumu k úhrade;
- meno, podpis a telefonické spojenie zodpovedného pracovníka vystavovateľa;
- pečiatku vystavovateľa faktúry;
- miesto plnenia zmluvy;
- základ dane, jednotkovú cenu bez dane a zľavy a rabaty, ak nie sú obsiahnuté v jednotkovej cene;
- dátum, kedy bola služba dodaná, alebo kedy bola platba prijatá;
- bankové spojenie poskytovateľa vo forme ABO, IBAN a SWIFT

- 8.4 Bankové spojenie poskytovateľa vo forme ABO, IBAN a SWIFT (BIC) uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením, dohodnutým v zmluve. V opačnom prípade je objednávateľ oprávnený uhradiť fakturovanú sumu na bankové spojenie uvedené na faktúre, pričom v takom prípade nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže poskytovateľovi v dôsledku nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť.
- 8.5 Ak faktúra nebude spĺňať náležitosti dohodnuté v zmluve, objednávateľ má právo faktúru vrátiť poskytovateľovi bez úhrady na prepracovanie do termínu splatnosti. Poskytovateľ v tomto prípade nemá právo uplatniť voči objednávateľovi sankcie za oneskorenie plnenia záväzku, ale je povinný vystaviť novú faktúru s údajmi, ktoré zodpovedajú ustanoveniam tejto zmluvy a s novou lehotou splatnosti.
- 8.6 Dohodnutá lehota splatnosti faktúr je **14 dní** odo dňa ich doručenia druhej zmluvnej strane. Dňom splnenia peňažného záväzku je deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa.
- 8.7 Bankové poplatky, spojené s plnením finančných záväzkov plynúcich z tejto zmluvy, budú zmluvné strany znášať nasledovne:
Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ.
- 8.8 Obe zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky bez ich predchádzajúcej písomnej dohody.
- 8.9 Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní daní v zmysle platných právnych predpisov SR bez možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.
- 8.10 Faktúry budú vystavené mene EUR. Úhrada záväzkov oboch zmluvných strán bude vykonaná v mene EUR.

Čl. IX Zmluvné sankcie

- 9.1 Ak poskytovateľ nedodrží termíny plnenia zmluvy, týkajúce sa servisného zásahu, profylactickej prehliadky alebo odborných školení, dohodnuté zmluvnými stranami v zmysle čl. V tejto zmluvy, má objednávateľ právo fakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1500,- € za každý deň omeškania.
- 9.2 V prípade porušenia alebo nesplnenia zmluvnej povinnosti poskytovateľa vyplývajúcej z čl. IV body 4.1.1 až 4.1.9 je objednávateľ oprávnený fakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1000,- € za každé porušenie zmluvnej povinnosti.
- 9.3 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania najviac vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

Čl. X Záruka a zodpovednosť za vady

- 10.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady plnenia predmetu zmluvy v záručnej dobe. Záručná doba na plnenia vykonané v rámci operatívneho servisného zásahu je **12 mesiacov**, na dodané náhradné diely je **12 mesiacov** od protokolárneho prevzatia plnenia objednávateľom. Záručná doba na vykonané profylaktické prehliadky je daná intervalom medzi dvoma po sebe nasledujúcimi profylaktickými prehliadkami.
- 10.2 Pre prípad vady plnenia predmetu zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že počas záručnej doby má objednávateľ právo požadovať a poskytovateľ povinnosť bezplatne odstrániť vady. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady plnenia v zmysle tohto bodu najneskôr do 5 pracovných dní od uplatnenia reklamácie objednávateľa.
- 10.3 Záruka sa nevzťahuje na prípady výpadku komunikácie, ktoré sú evidentne spôsobené nevhodnými atmosférickými podmienkami a nie sú spôsobené poruchou na technických prostriedkoch a technologických zariadeniach objednávateľa.

- 10.4 Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené neodborným zaobchádzaním pracovníkov objednávateľa alebo tretích osôb, nedodržaním technických podmienok používania v zmysle technickej a prevádzkovej dokumentácie, vykonaním neodborných úprav zo strany objednávateľa, úmyselným poškodením alebo odcudzením časti technologických zariadení, udalosťami vyššej moci, vylučujúcimi zodpovednosť.

Čl. XI Zodpovednosť za škody

- 11.1 Poskytovateľ zodpovedá za škody na majetku objednávateľa spôsobené zanedbaním svojich povinností alebo v dôsledku okolností, o ktorých poskytovateľ vedel alebo mal vedieť z titulu svojej činnosti v čase plnenia zmluvy.
- 11.2 Zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú objednávateľovi a tretím osobám sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Poskytovateľ zodpovedá za skutočnú škodu a ušlý zisk v plnej výške.
- 11.3 Poskytovateľ preberá plnú zodpovednosť za všetky prevzaté časti technologických zariadení, vadných dielov a ich súčasti od ich protokolárneho prevzatia od objednávateľa (ak to bude nevyhnutné) až do ich protokolárneho odovzdania späť objednávateľovi.

Čl. XII Záverečné ustanovenia

- 12.1 Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa v plnom rozsahu riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, najmä ustanoveniami zmluvy o diele.
- 12.2 Zmluvné strany sa dohodli prípadné spory riešiť vzájomnou dohodou. Ak k dohode nepríde, spor bude predložený na riešenie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 12.3 Meniť alebo dopĺňať text tejto zmluvy, s výnimkou zmeny údajov v čl. IV bod 4.6, je možné len formou písomných dodatkov alebo doplnkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 12.4 Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že táto zmluva zodpovedá ich slobodnej vôli, uzavierajú ju dobrovoľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.
- 12.5 Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže bez uvedenia dôvodu ukončiť platnosť tejto zmluvy písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 2 mesiace, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
- 12.6 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Za doručenie sa považuje i prípad, kedy druhá strana zásielku neprevezme, odmietne ju prevziať alebo jej prevzatie zmarí. Za podstatné porušenie sa pre účely tejto zmluvy rozumie porušenie ktorejkoľvek zmluvnej povinnosti poskytovateľa vyplývajúcej z článku IV a článku V, ak k náprave nedôjde ani po písomnom upozornení a poskytnutí dodatočnej lehoty v trvaní najmenej 3 dni, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia. Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo odstupujúcej strany na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvnej povinnosti.
- 12.7 Táto zmluva sa uzatvára na dobu **určitú do 31.12.2026**.
Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 12.8 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých dva si ponechá objednávateľ a dva poskytovateľ.
- 12.9 Poskytovateľ vyhlasuje, že podpisom tejto zmluvy prevzal aj prílohy, uvedené v čl. XIII, ktoré sú

neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Čl. XIII Prílohy

- Príloha č. 1 - Zoznam prác vykonávaných pri pravidelných profylaktických prehliadkach
Príloha č. 2 - Rozsah podpory a údržby užívateľa informačného systému TEDIS

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

V Košiciach dňa

V Žiline dňa

Podpis, pečiatka:

Podpis, pečiatka:

Ing. Jaroslav Tkáč
konateľ

Ing. Milan Remiš
konateľ

Príloha č. 1

Zoznam prác vykonávaných pri profylaktickej prehliadke SW aplikačného vybavenia a HW prostriedkov systému CDS TEDIS

- kontrola chodu aplikácie a jednotlivých procesov systému TEDIS (D2000)
- kontrola užívateľských nastavení systému TEDIS
- kontrola konzistentnosti a integrity konfiguračnej databázy
- kontrola konzistentnosti a integrity archivačných databáz
- letmá reorganizácia archívnej databázy
- kontrola monitorovacej databázy
- kontrola komunikácie s podradenými riadiacimi systémami,
- kontrola KOM procesov (lokálny, vzdialený)
- kontrola schém, grafov, objektov D2000
- záloha konfiguračnej databázy
- záloha archívnej databázy

Operačný systém aplikačného servera :

- analýza a preverenie systémových a aplikačných logov
- kontrola voľného miesta na diskoch

Operačný systém komunikačného servera :

- analýza a preverenie systémových a aplikačných logov
- kontrola voľného miesta na diskoch

HW vybavenie systému TEDIS :

- vyčistenie počítačov, klávesníc, myší
- kontrola monitorov a polohovacích zariadení
- kontrola tlačiarň a náplní

Kompletná záloha celej aplikácie, vrátane archívu a trezorov

Aktualizácia programového vybavenia systému TEDIS na najnovší release

Inštalácia patchov a opráv programových častí

Príloha č. 2

PODPORA PRE DISPEČERSKÝ SYSTÉM TEDIS.

IPECON poskytuje nasledovnú podporu a údržbu pre používateľov informačného systému TEDIS:

Základná:

- údržba aplikácií informačného systému TEDIS, užívateľ získava nárok na:
 - aktualizácie licencií a aplikácií na aktuálne release
 - vylepšenia funkcionality aplikácií
 - aktualizácie aplikácií v súvislosti s legislatívnymi zmenami
 - opravné a bezpečnostné balíčky
 - zapracovanie drobných zmien a úprav požadovaných zodpovednými osobami podľa tejto Zmluvy
- zabezpečenie technicko-odborných služieb a servisnej podpory prostredníctvom telefónu a emailu v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod, kde je možná okamžitá konzultácia s odborníkom
- v prípade zlyhania celého dispečerského systému TEDIS nástup na servisný zásah najneskôr do 6 hod. od nahlásenie zodpovednou osobou podľa tejto Zmluvy