

Zmluva o poskytovaní odborných služieb *č. 223-600-2073*

uzatvorená podľa ustanovenia §269 a nasl.
zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len ako „Zmluva“)

medzi nasledovnými zmluvnými stranami

1. Slovenský hydrometeorologický ústav

Sídlo: Jeséniova 17, 833 15 Bratislava
IČO: 00 156 884

V jeho mene koná: RNDr. Martin Benko, PhD. – generálny riaditeľ

(ďalej ako „Objednávateľ“ alebo „SHMÚ“)

a

2. Goldmann Systems, a.s.

Sídlo: Staré Grunty 218, 841 04 Bratislava
IČO: 35 794 950
DIČ: 2020279965
IČ DPH: SK2020279965
Zapísaná v OR: Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sa vložka č.: 2531/B

V jeho mene koná: Ing. Martin Perd'och - predseda predstavenstva
Ing. Martin Baláž - člen predstavenstva

(ďalej ako „Dodávateľ“ alebo „Goldmann Systems“)

Vyššie uvedené zmluvné strany sa dohodli na tejto Zmluve v nasledovnom znení:

1 Definície

1.1 Termín „Informačný systém“, „IS“ alebo „Softvér“ označuje softvérový produkt, jeho časť, jeho moduly a funkcionality vymedzené v Prílohe D: Špecifikácia podpory v časti „POSKYTOVANÉ SLUŽBY SERVISNÉHO ZABEZPEČENIA“.

1.2 "Špecifikácia podpory" pre účely tejto Zmluvy je dokument (alebo viac dokumentov), ktorý určuje rozsah, trvanie, doby dodania a ceny poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy. Špecifikácia podpory je k tejto Zmluve priložená ako Príloha D a tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

1.3 Termín "Incident" znamená akýkoľvek problém, nedostatok, chybu alebo zlyhanie funkčnosti Informačného Systému spôsobujúce čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, resp. obmedzenie jeho prevádzky, alebo akékoľvek odlišné správanie sa systému v porovnaní s jeho dokumentáciou.

1.4 „Požiadavka“ pre účely tejto Zmluvy predstavuje akúkoľvek žiadosť Objednávateľa na poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy.

1.5 Termín "Hlásenie" označuje oznámenie Požiadavky Dodávateľovi prostredníctvom telefónu, faxom alebo elektronickou poštou (e-mail). Hlásením Objednávateľ oficiálne požaduje resp. objednáva plnenie služieb od Dodávateľa v zmysle tejto zmluvy. Hlásenie musí obsahovať informácie špecifikované v Prílohe C1 k tejto Zmluve. Hlásenie sa Dodávateľovi oznamuje prostredníctvom služby *HotLine*.

1.6 Termín "Oprávnená osoba" označuje zamestnanca alebo zmluvného spolupracovníka Objednávateľa alebo Dodávateľa oprávneného na základe písomného poverenia Objednávateľa resp. Dodávateľa hlásiť Incidenty a žiadať o poskytnutie služieb resp. prijímať hlásenia a požiadavky v súlade s touto Zmluvou. Zoznam Oprávnených osôb je uvedený v Prílohe A k tejto Zmluve a aktualizácia zoznamu sa realizuje podľa ustanovení tejto Zmluvy.

1.7 Termín "človekohodina" alebo „ČH“ označuje šesťdesiat (60) minút pracovného času poskytnutého jedným pracovníkom Dodávateľa na zabezpečenie plnenia príslušného predmetu Zmluvy. Za človekohodinu sa považuje aj zvyškový čas výkonu, ak výkon presiahol štyridsať (40) minút.

1.8 Termín „Miesto poskytovania služieb“ označuje miesto nachádzajúce sa u Objednávateľa, ktoré je ako miesto plnenia predmetu tejto Zmluvy písomne schválené oboma zmluvnými stranami v tejto Zmluve, v jej dodatkoch alebo v prílohách k tejto Zmluve, alebo je to miesto nasadenia Informačného systému, alebo v prípade, kde nie je nevyhnutne potrebná prítomnosť Dodávateľa na mieste u Objednávateľa (napr. telefonické alebo e-mailové konzultácie, zásah do Informačného systému cez VPN alebo iný bezpečný telekomunikačný kanál a pod.) je to sídlo Dodávateľa.

1.9 „Externý systém“ znamená akýkoľvek iný počítačový systém alebo program, ktorý nie je dodaný alebo podporovaný Dodávateľom podľa tejto Zmluvy alebo inej zmluvy uzavretej medzi Objednávateľom a Dodávateľom.

1.10 „Bežná pracovná doba“ znamená pracovnú dobu na pracovisku Objednávateľa alebo Dodávateľa od pondelka do piatku, od 8:00 do 16:30 SEČ okrem štátnych sviatkov a dní pracovného voľna alebo pokoja. „Hodina“ znamená hodinu počas pracovnej doby, pokiaľ nie je uvedené inak.

1.11 „Zmluvná doba podpory“ znamená dobu dohodnutú zmluvnými stranami v Špecifikácii podpory, počas ktorej poskytuje Dodávateľ Objednávateľovi služby podľa tejto Zmluvy.

1.12 Ak nie je v príslušnom ustanovení špecificky uvedené inak, výraz „deň (dni)“ označuje v tejto Zmluve pracovný deň (dni) a výraz „mesiac (mesiace)“ označuje kalendárny mesiac (mesiace).

1.13 Termínom „patch“ je označovaná nová časť programového kódu Informačného Systému, ktorá odstraňuje chyby, ktoré sú v ňom identifikované, alebo funkčne alebo výkonnostne vylepšuje Informačný systém.

2 Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa počas doby trvania tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi odborné služby pri aktualizácii, rozvoji a prevádzke Informačného Systému, ako aj realizovať požiadavky Objednávateľa a jeho správu (ďalej len „**Služby**“) a tomu zodpovedajúci záväzok Objednávateľa za Služby poskytnuté v súlade s touto Zmluvou zaplatiť Dodávateľovi cenu za Služby, a to za podmienok bližšie špecifikovaných v tejto Zmluve.

2.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a Špecifikácii podpory nasledovné Služby:

- 2.2.1 Aktualizácie a rozvoj nových funkčností Informačného systému
- 2.2.2 Služby *HotLine* a dokumentácia Incidentov
- 2.2.3 Služby *HelpDesk*
- 2.2.4 Služby opravy Informačného systému

3 Aktualizácie a rozvoj nových funkčností Informačného Systému

3.1 Dodávateľ sa zaväzuje na základe požiadaviek Objednávateľa realizovať a implementovať legislatívne zmeny a nové funkčnosti do Informačného Systému (zmeny). Každá požiadavka na zmenu musí byť primerane a zreteľne popísaná, špecifikovaná a vzájomne odsúhlasená, podľa charakteru a naliehavosti s určením prárnosti pre stanovenie finančnej náročnosti a termínu jej dodania.

3.2 Súčasťou poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy je v prípade potreby aktualizácia používateľského manuálu Informačného Systému, ktorú vykonáva Dodávateľ.

4 Služby HotLine

4.1 Objednávateľ prostredníctvom Oprávnených osôb oznamuje Dodávateľovi formou Hlásení zistené Incidenty, požiadavky na zmeny, problémy a Požiadavky, pre riešenie ktorých požaduje poskytnutie Služieb alebo súčinnosť zo strany Dodávateľa. V prípade kritických chýb platí pravidlo, že Objednávateľ nahlasuje problém dvoma nezávislými spôsobmi (napr. e-mailom a telefonicky).

4.2 Dodávateľ je povinný zabezpečiť prijatie Hlásenia oznámeného počas Zmluvnej doby podpory ktoroukoľvek formou predpokladanou v tejto Zmluve. Dodávateľ prijaté Hlásenie zaeviduje a potvrdí Objednávateľovi jeho prijatie. V prípade, že informácie obsiahnuté v Hlásení sú nedostatočné pre zahájenie riešenia Požiadavky, obratom o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa. V takomto prípade lehota na vyriešenie Požiadavky začne plynúť až po doplnení nevyhnutne potrebných informácií.

4.3 Dodávateľ sa zaväzuje viesť evidenciu Hlásení a Požiadaviek Objednávateľa, ako aj stanovisk, riešení alebo spôsobov vybavenia Hlásení a/alebo Požiadaviek, a na požiadanie sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi tento dokument alebo jeho časť týkajúcu sa určitého časového obdobia.

4.4 Dodávateľ sa zaväzuje viesť primeraným spôsobom evidenciu vzniknutých Incidentov, ich charakter, pravdepodobný dôvod ich vzniku, skutočný dôvod ich vzniku, návrh riešenia Incidentu a stav riešenia problému. Na požiadanie Objednávateľa mu Dodávateľ poskytne príslušné informácie z evidencie podľa predchádzajúcej vety

4.5 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi telefonickú poradenskú službu, poradenskú službu prostredníctvom elektronickej pošty alebo iným prostriedkom elektronickej komunikácie, v rámci ktorej bude Objednávateľovi poskytovať poradenstvo a podporu v/pri:

4.5.1 používaní Informačného systému

4.5.2 identifikácii a analýze príčin, ktoré spôsobili vznik Incidentu v Informačnom systéme

4.5.3 vytvorení alternatívneho riešenia pre obídienie zistených Incidentov, pokiaľ sú takéto riešenia za primeraných podmienok možné;

4.5.4 využívaní vlastností a funkčných možností Informačného systému;

4.5.5 vyhotovení Hlásenia pre oznamovanie Požiadaviek.

4.5.6 inštalácii nových verzií, zmien a patchov Informačného systému.

5 Služby HelpDesk

5.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi osobné konzultácie, podporu a iné služby v čase požadovanom Objednávateľom v rámci Bežnej pracovnej doby, pokiaľ o to Objednávateľ požiada aspoň jeden deň vopred. Súčasťou žiadosti musí byť téma konzultácie a jej predpokladaný rozsah (počet hodín). Pokiaľ by výstupom konzultácie mal byť aj písomný dokument, ktorý vypracuje Dodávateľ, čas potrebný na vypracovanie takéhoto dokumentu zvýši celkový rozsah poskytnutej služby. Pokiaľ Objednávateľ požaduje iba písomný výstup a v požiadavke neuvedie predpokladaný rozsah (počet hodín), Dodávateľ je povinný vyhotoviť písomný výstup v primeranom čase potrebnom pre riadne splnenie požiadavky.

5.2 Objednávateľ má právo požiadať Dodávateľa o zaškolenie používateľov na prácu s Informačným Systémom a administrátorov na správu Informačného Systému. Takúto žiadosť musí oznámiť Dodávateľovi päť (5) dní vopred spolu s témami a rozsahom školenia.

5.3 Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi požadované Služby v náležitej kvalite, dohodnutom termíne a rozsahu.

6 Služby opravy informačného systému

6.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby opravy informačného systému (ďalej ako „Služba opravy“) na prostredníctvom HotLine nahlásené Požiadavky v termíne a časoch podľa ustanovení tejto Zmluvy a jej príloh a v závislosti od charakteru Požiadavky.

6.2 Pokiaľ potreba Služby opravy vznikla v dôsledku nesprávneho používania Informačného Systému alebo po uplynutí záručnej doby, tak Služba opravy je spoplatňovaná spôsobom podľa bodu 8.2, pričom je zachovaná doba odozvy podľa závažnosti Požiadavky na Služby opravy.

6.3 V prípade, že si to charakter Požiadavky vyžaduje, zaväzuje sa Dodávateľ spracovať návrh riešenia a poskytnutia Služby opravy, ktoré dá odsúhlasiť Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe schváleného návrhu riešenia potom realizuje zmenu Informačného Systému alebo inú požadovanú Službu v zmysle tejto Zmluvy.

6.4 Výsledkom Služby opravy môže byť úprava kódu Informačného systému – patch. Pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté písomne alebo prostredníctvom e-mailu inak, odovzdávajú sa patche formou elektronického prenosu údajov. Súčasťou dodaného patchu je:

6.4.1 Zoznam vyriešených Požiadaviek (charakter Požiadavky, rozsah a pod.)

6.4.2 Zmenová dokumentácia

6.4.3 Spôsob inštalácie patchu

7 Miesto a termíny plnenia

7.1 Objednávateľ vo svojich pracovných priestoroch alebo v Mieste poskytovania služieb zabezpečí infraštruktúru a pracovné miesto potrebné na zabezpečenie plnenia predmetu tejto Zmluvy. Kontaktné adresy, Oprávnené osoby, telefónne čísla a e-maily pre plnenie Služieb podľa tejto zmluvy sú uvedené v Prílohe A Zmluvy. Obidve zmluvné strany sú povinné si navzájom oznámiť akúkoľvek zmenu týchto kontaktných informácií tak, aby bolo možné riadne plniť ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré závisia od týchto informácií.

7.2 Pre plnenie Služby *HotLine* Dodávateľ prijíma od Oprávnených osôb Objednávateľa Hlásenia a Požiadavky telefonicky alebo prostredníctvom telefonической hlasovej schránky, faxu a elektronickej pošty v čase Zmluvnej doby podpory na číslach a kontaktných adresách uvedených v Prílohe A Zmluvy.

7.3 Požiadavky budú Dodávateľom riešené a dodané Objednávateľovi v termínoch stanovených v Špecifikácii podpory (doba odozvy resp. dodania riešenia).

7.4 Analýza, vývoj a inštalácia nových verzií, zmenených a nových funkčností Informačného Systému bude poskytovaná v termínoch na základe dohody medzi Dodávateľom a Objednávateľom.

7.5 Dodávateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi Riešenie podľa závažnosti hláseného Incidentu v lehote podľa Prílohy B a D Zmluvy.

7.6 Dodávateľ prijíma Požiadavky o Služby *HelpDesk* u Objednávateľa prostredníctvom telefónu, faxu alebo prostredníctvom elektronickej pošty uvedenej v Prílohe A od Oprávnených osôb Objednávateľa v čase Zmluvnej doby podpory. Prijatie Požiadavky Dodávateľ potvrdí Objednávateľovi prostredníctvom komunikačného prostriedku (telefón, fax, elektronická pošta) navrhnutého Objednávateľom v Požiadavke, a to v čase odozvy (dodania riešenia) podľa závažnosti Incidentu uvedeného v Prílohe B Zmluvy. Dodávateľ zároveň rovnakým spôsobom oznámi Oprávneným osobám Objednávateľa miesto, dátum, čas realizácie Služieb a meno pracovníka Dodávateľa povereného výkonom tejto Služby, a to do štyroch (4) hodín od potvrdenia Požiadavky o Službu. Po akceptovaní tohto návrhu Dodávateľa Objednávateľom, Dodávateľ vykoná Službu v čase doby odozvy (dodania riešenia) podľa závažnosti problému uvedeného v Prílohe B Zmluvy, ktorý začína plynúť od okamihu oznámenia Incidentu Dodávateľovi. O vykonaní Služby podpory bude vždy vyhotovený písomný záznam (protokol), podpísaný Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

7.7 V prípade výnimočnej (havarijnej) situácie môže Objednávateľ žiadať o poskytnutie Služby podpory Dodávateľom aj mimo Zmluvnej doby podpory, a to aj telefonicky na telefónnom čísle uvedenom v Prílohe A Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť takúto Službu aj mimo Zmluvnej doby podpory a v požadovanej dobe odozvy (dodania riešenia) zodpovedajúcej kategórii Incidentu podľa Prílohy B Zmluvy.

8 Cena a platobné podmienky

8.1 Za Služby podľa bodu 2.2.2 a 2.2.4 je výška mesačného paušálneho poplatku uvedená v Prílohe D. V mesačnom paušálnom poplatku je zahrnutá aj služba podľa bodu 2.2.1, pokiaľ počet odpracovaných človekohodín pre službu 2.2.1 neprekračuje limit uvedený v Prílohe D. Tento poplatok bude faktúrovaný za každé uplynulé mesačné obdobie na začiatku nasledujúceho mesiaca.

8.2 Cena za poskytnuté Služby uvedené v článku 2.2.1 a 2.2.3 tejto Zmluvy sa stanoví na základe ich rozsahu (počtu odpracovaných človekohodín pri osobných konzultáciách, školeniach, aktualizáciách a zmenách Informačného systému). Cena jednej človekohodiny je uvedená v Prílohe D. Cena a rozsah poskytovaných Služieb bude vždy určený Dodávateľom v súlade s touto zmluvou a odsúhlasený Objednávateľom vopred. Dodávateľ je oprávnený fakturovať tieto Služby po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli poskytnuté.

8.3 Cena za poskytnuté Služby podľa článku 7.7 tejto Zmluvy sa stanoví na základe ich rozsahu (počtu spotrebovaných človekohodín). Cena jednej človekohodiny je uvedená v Prílohe D - Špecifikácia podpory. Cena a rozsah poskytovaných Služieb bude vždy stanovený Dodávateľom v súlade s touto zmluvou a odsúhlasený Objednávateľom vopred. Dodávateľ je oprávnený fakturovať tieto Služby po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli poskytnuté.

8.4 Ustanovenia 8.2 a 8.3 sa dotýkajú počtu človekohodín, ktoré boli odpracované nad limit uvedený v Prílohe D.

8.5 Objednávateľ uhradí dohodnutú cenu podľa predchádzajúcich bodov na základe faktúry vystavenej Dodávateľom. Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní od obdržania faktúry Objednávateľom. Neoddeliteľnou súčasťou každej faktúry budú písomné prehľady – mesačné protokoly poskytnutých Služieb za uplynulé mesačné obdobie. Vzor mesačného protokolu je uvedený v Prílohe C2.

8.6 Náklady spojené s prepravou a ubytovaním pracovníkov Dodávateľa v rámci mesta, ktoré je sídlom Dodávateľa, príplatky za nadčasovú prácu, príplatky za prácu v dňoch pracovného voľna, používanie vlastnej výpočtovej techniky, ani žiadne ďalšie špeciálne alebo akékoľvek iné príplatky k cene podľa bodov 8.1 až 8.3 tohto článku nebudú zo strany Dodávateľa účtované.

8.7 Ceny uvedené v tomto článku sú platné počas celej doby platnosti tejto Zmluvy a pokrývajú Služby k Informačného systému v takom jeho rozsahu, aký bol k termínu nadobudnutia platnosti tejto Zmluvy. V prípade rozšírenia Informačného systému o nové funkčné celky a teda rozšírení jeho funkcionality a komplexnosti budú služby rozšírené aj na tieto nové funkčné celky na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán a úprave cien.

8.8 V prípade, že Objednávateľ bude mať pochybnosti o oprávnenosti ceny za Služby v spojitosti s prehľadom poskytnutých Služieb pripojeným k faktúre za Služby podľa bodu 8.5 tejto Zmluvy, je Dodávateľ na základe písomnej žiadosti Objednávateľa povinný Objednávateľovi bezodkladne písomne podrobným spôsobom vysvetliť spôsob výpočtu ceny za Služby v predmetnej faktúre v spojitosti s prehľadom poskytnutých Služieb pripojeným k faktúre za Služby podľa bodu 8.4 tejto Zmluvy.

9 Súčinnosť Dodávateľa a Objednávateľa

9.1 Dodávateľ sa zaväzuje riešiť Požiadavky Objednávateľa riadne a včas v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami.

9.2 Objednávateľ sa zaväzuje:

- 9.2.1 Oznamovať Dodávateľovi v najkratšej prakticky novej dobe zistené Incidenty Informačného Systému.
- 9.2.2 Poskytovať Dodávateľovi nevyhnutne potrebnú súčinnosť pri inštalácii nových verzií Informačného Systému v dohodnutom čase.
- 9.2.3 Zaisťovať, aby bol na realizáciu opráv navrhovaných Dodávateľom poskytnutý dostatočný čas a vhodný personál.
- 9.2.4 Pre účely diagnostiky Incidentov vykonávať obvyklé činnosti a bežné procedúry vyžiadané Dodávateľovým servisným strediskom a poskytovať Dodávateľovi výpisy z pamäti a podobné doplnkové údaje, ktoré si Dodávateľ vyžiada, a to vo forme určenej Objednávateľom, prípadne inej forme obvyklej pre takéto výstupy.
- 9.2.5 Zaisťovať, aby produkčné prostredie zodpovedalo Dodávateľovým odporúčaniam a aby podmienky prostredia boli neustále udržiavané v súlade s Dodávateľovými špecifikáciami. Všetky takéto špecifikácie a odporúčenia Dodávateľ uvedie v dokumentácii Informačného Systému.
- 9.2.6 Bezplatne umožniť Dodávateľovi nevyhnutne potrebný prístup k Informačnému Systému a do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný, pre účely splnenia ktoréhokoľvek z Dodávateľových zmluvných záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy v obojstranne prijateľnej dobe, pričom jediným obmedzením budú Objednávateľove bezpečnostné predpisy, o ktorých bude Dodávateľ informovaný Objednávateľom. Objednávateľ môže výnimočne odmietnuť zabezpečenie prístupu Dodávateľovi tiež v prípade, že by tým bol ohrozený jeho iný dôležitý záujem, je však povinný včas zabezpečiť náhradné podmienky pre riadne plnenie povinností Dodávateľa.
- 9.2.7 Zaisťovať, že operátori a manažéri Informačného systému budú na jeho náklady náležite a priebežne školení v prevádzke Informačného Systému podľa platných noriem Dodávateľa, o ktorých bude Objednávateľ oboznámený Dodávateľom, a že Systém bude používaný v súlade s príslušnou dokumentáciou a inštrukciami.
- 9.2.8 Udržovať záložné dáta nevyhnutné pre náhradu pre neho kritických dát pre prípad akejkoľvek straty alebo poškodenia takýchto kritických dát podľa doporučení Dodávateľa.
- 9.2.9 Udržovať testovacie prostredie s dátovým stavom a technickými parametrami čo najpodobnejším prevádzkovému prostrediu pre účely testovania dodaných zmien.

9.3 Objednávateľ zaisťuje, že služby HotLine bude využívať iba personál náležite vyškolený v prevádzkovaní a používaní Informačného Systému a hlásenia cez službu HotLine podávané budú odôvodnené a kvalifikované.

9.4 Pracovníci Dodávateľa vykonávajú Služby opravy len v prítomnosti Oprávnených osôb Objednávateľa. Pred vykonaním zásahu na systémoch Objednávateľa pracovník Dodávateľa predloží Oprávnenej osobe Objednávateľa písomný návrh postupu zásahu. Oprávnená osoba Objednávateľa schváli návrh postupu, prípadne navrhne jeho modifikáciu.

9.5 Každý prístup Dodávateľa ku Objednávateľovej kópii Informačného Systému alebo jeho časti a akékoľvek korekčné opatrenia podniknuté Dodávateľom, týkajúce sa Informačného Systému alebo jeho časti, musia byť schválené Oprávnenou osobou Objednávateľa.

9.6 Objednávateľ bude prevádzkovať a používať Informačný Systém v súlade s dokumentáciou.

9.7 Pred dodaním zmeny alebo novej verzie alebo funkčnosti Informačného Systému je Dodávateľ povinný systém v modifikovanej podobe riadne otestovať s cieľom preveriť správnosť jeho funkcionality a minimalizovať možnosť vzniku neodhalených chýb. Dodávateľ spolu s predmetnou zmenou dodá Objednávateľovi aj písomnú dokumentáciu o rozsahu a spôsobe testovania.

9.8 Objednávateľ sa zaväzuje, že otestuje a overí kvalitu a funkcionality všetkých zmien a nových verzií Informačného Systému poskytnutých Dodávateľom na základe tejto Zmluvy skôr, ako ich nasadí do produkčného prostredia. Rozsah testovania sa stanoví dohodou zmluvných strán s prihliadnutím na možnosti

Objednávateľa. Prípadné chyby a nedostatky, ktoré Objednávateľ zistí počas testovania, oznámi Dodávateľovi písomne, v dohodnutej forme. Z tohto záväzku však nevyplyva, že by sa ním Dodávateľ zbavoval zodpovednosti za správnosť dodaných riešení alebo zodpovednosti za škody, ktoré môžu Objednávateľovi vzniknúť dodaním chybného riešenia.

9.9 Za komunikáciu s Dodávateľom v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy podľa článku 2. tejto Zmluvy zodpovedajú na strane Objednávateľa jeho Oprávnené osoby. Zoznam Oprávnených osôb je uvedený v Prílohe A tejto Zmluvy a Objednávateľ oznámi v písomnej forme alebo formou e-mailu Dodávateľovi zmeny týkajúce sa zoznamu v takom termíne, aby bolo možné riadne plniť ustanovenia tejto Zmluvy.

9.10 Za komunikáciu s Objednávateľom v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy podľa článku 2 tejto Zmluvy zodpovedajú na strane Dodávateľa jeho Oprávnené osoby. Zoznam Oprávnených osôb je uvedený v Prílohe A Zmluvy a Dodávateľ oznámi v písomnej forme Objednávateľovi zmeny týkajúce sa zoznamu v takom termíne, aby bolo možné riadne plniť ustanovenia tejto Zmluvy.

9.11 Dodávateľ zabezpečí, aby pracovníci poskytujúci Služby podľa tejto Zmluvy boli náležite zaškolení na vykonávanie tejto činnosti a zoznámení s problémami a Incidentmi, ktoré majú riešiť. Pre riešenie každej Požiadavky objednávateľa Dodávateľ stanoví zodpovednú osobu, ktorú oznámi Objednávateľovi.

9.12 Ak výsledkom činnosti Dodávateľa podľa tejto zmluvy bude nové autorské dielo, alebo jeho časť, dielo sa stáva majetkom Objednávateľa a Dodávateľ týmto udeľuje Odberateľovi nevýhradnú, vecne, časovo a územne neobmedzenú, licenciu na použitie diela akýmkoľvek spôsobom na všetkých svojich pracoviskách, súčasných aj budúcich. Odplata za licenciu je zahrnutá v cene podľa čl. 8.

10 Zmluvné pokuty

10.1 V prípade omeškania Dodávateľa s návrhom a poskytnutím riešenia Požiadavky alebo Hlásenia v dobách odozvy (dodania návrhu a poskytnutia riešenia) stanovených v Špecifikácii podpory a Prílohe B tejto Zmluvy, je Dodávateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10,- EUR za každú aj začatú hodinu omeškania.

10.2 V prípade omeškania Dodávateľa s poskytnutím akéhokoľvek plnenia podľa tejto Zmluvy, jeho nesplnenie alebo porušenia akejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy pre Dodávateľa z jeho strany (okrem plnení uvedených v predchádzajúcom bode 10.1 tejto Zmluvy), je Dodávateľ povinný uhradiť Objednávateľovi, na základe písomnej výzvy Objednávateľa, zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR za každý aj začatý deň omeškania alebo za každý jednotlivý prípad nesplnenia povinnosti alebo jej porušenia.

10.3 Ustanovenia 10.1 a/alebo 10.2 nie je možné uplatniť, pokiaľ k omeškaniu Dodávateľa dôjde v dôsledku neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa alebo vplyvom vyššej moci.

11 Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov

11.1 Každá zmluvná strana je povinná zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany a jej činnosti, o ktorých sa dozvedela v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a nie sú verejne prístupné, pričom je povinná tieto skutočnosti neposkytnúť alebo nesprístupniť tretej osobe, ako aj ich nezverejniť ani inak nezneužiť (povinnosť mlčanlivosti).

11.2 Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy sa vzťahuje aj na všetkých zamestnancov, pracovníkov a zmluvných spolupracovníkov oboch zmluvných strán, ktoré za jej dodržiavanie zo strany týchto osôb voči druhej zmluvnej strane zodpovedajú.

11.3 Dodávateľ a Objednávateľ sa zaväzujú zabezpečiť a zodpovedajú za to, že ich zamestnanci, pracovníci a zmluvní spolupracovníci zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách týkajúcich sa druhej zmluvnej strany a jej činnosti, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach, tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, nezverejnia, neumožnia prístup k týmto informáciám tretím osobám, ani ich tretím osobám neposkytnú; uvedené sa vzťahuje aj na iné osoby, ktoré sa o týchto skutočnostiach a/alebo informáciách dozvedeli od druhej zmluvnej strany. Dodávateľ a Objednávateľ v tejto súvislosti preukázateľne upozornia svojich pracovníkov a zmluvných spolupracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky, vyplývajúce z porušenia tejto Zmluvy. Obe zmluvné strany môžu požadovať od druhej zmluvnej strany tomu zodpovedajúci písomný záväzok jej poverených pracovníkov a zmluvných spolupracovníkov.

11.4 Zmluvné strany sú povinné všetky informácie a dokumenty o druhej zmluvnej strane, jej klientoch, obchodoch a pod., ktoré získajú v súvislosti s činnosťami vykonávanými alebo poskytovanými pre druhú zmluvnú stranu na základe tejto Zmluvy, túto Zmluvu, ako aj ich obsah, uchovávať v tajnosti a neposkytnúť a nesprístupniť ich tretej osobe, ani ich nezverejniť alebo nezneužiť. Zároveň sa zaväzujú dodržiavať

ustanovenia § 17 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Povinnosti upravené v tomto článku platia aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany zaväzujú k mlčanlivosti a dodržaniu tohto článku Zmluvy všetkých svojich pracovníkov a iné osoby, ktoré sa z dôvodu výkonu svojej funkcie alebo z iného dôvodu dostanú do styku s týmito informáciami a dokumentmi.

11.5 Dodávateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak príde do styku s údajmi, na ktoré sa vzťahuje zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, bude sa riadiť ustanoveniami tohto zákona. Zároveň sa zaväzuje, že v súlade s týmto zákonom poučí svojich pracovníkov a zmluvných spolupracovníkov o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prišli do styku, ako aj o ďalších povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 428/2002 Z.z..

11.6 Povinnosť mlčanlivosti a ochrany osobných údajov podľa tohto článku trvá bez obmedzenia aj po zániku platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, vo vzťahu k jednotlivým utajovaným skutočnostiam a informáciám až do času, keď sa tieto stanú verejne známymi.

11.7 Ustanovenia článku 11 tejto zmluvy nijako nebránia zverejneniu zmluvy podľa § 47a Občianskeho zákonníka.

12 Ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy

12.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na obdobie štyroch rokov od nadobudnutia jej účinnosti.

12.2 Od zmluvy môže odstúpiť ktorákoľvek zo Zmluvných strán len v prípade hrubého alebo úmyselného a opakovaného porušenia jej ustanovení.

12.3 Za hrubé porušenie ustanovení zmluvy sa považuje

12.3.1 ak Objednávateľ nesplní povinnosť uhradiť Dodávateľovi vystavenú faktúru v súlade s článkom 8 tejto Zmluvy a ak zároveň nenapraví predmetné porušenie ani do 21 dní od doručenia písomného oznámenia Dodávateľa o porušení tejto zmluvnej povinnosti, ako aj podstatné porušenie ustanovení o mlčanlivosti. V týchto prípadoch má Dodávateľ právo odstúpiť od zmluvy.

12.3.2 ak Dodávateľ opakovane, bezdôvodne a svojvoľne neplní kvalitu, včasnosť a rýchlosť poskytovaných služieb v zmysle Zmluvy a ktorého následkom je poškodenie zákonných povinností a obchodných cieľov Objednávateľa. V týchto prípadoch má Objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy.

12.3.3 ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť v zmysle článku 9 tejto Zmluvy, čoho dôsledkom je nemožnosť zo strany Dodávateľa plniť si svoje povinnosti a záväzky mu zo Zmluvy plynúce. V týchto prípadoch má Dodávateľ právo odstúpiť od zmluvy.

12.4 Ak nastane prípad uvedený v bode 12.3.1 alebo 12.3.3, tak sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť Dodávateľovi 50% ceny zostávajúcej do konca platnosti Zmluvy ako zmluvnú pokutu za nesplnenie záväzku Objednávateľa určeného Zmluvou, ktorý bol dôvodom pre odstúpenie od Zmluvy Dodávateľom.

12.5 Zánik platnosti a účinnosti tejto Zmluvy sa netýka platnosti a účinnosti tých jej ustanovení, z ktorých znenia alebo povahy vyplýva, že majú zostať záväzné aj po zániku tejto Zmluvy.

12.6 Obe zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu písomnou výpoveďou s výpovednou dobou 3 mesiacov od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.

13 Záverečné ustanovenia

13.1 Táto Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží štyri a Dodávateľ dva rovnopisy.

13.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom neskoršieho podpisu druhou Zmluvnou stranou a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a Občianskeho zákonníka.

13.3 Podmienky a ustanovenia tejto Zmluvy sa môžu meniť iba formou písomného Dodatku, ktorý bude riadne očíslovaný a podpísaný oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

13.4 Po dohode s Dodávateľom môže Objednávateľ zmeniť rozsah a podmienky poskytovania služieb servisného zabezpečenia uvedených v článku 2. Zmluvy, a to zmenou príslušnej Špecifikácii podpory. Upravená Špecifikácia podpory musí byť podpísaná oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a vstúpi do platnosti vo vzájomne dohodnutom čase a do účinnosti dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmeny podľa § 47a Občianskeho zákonníka.

13.5 Každý článok a každé ustanovenie tejto Zmluvy je oddeliteľné, a ak bude jeden alebo viac jej článkov či ustanovení prehlásených za neplatné alebo neúčinné, zostane platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy v plnej miere zachovaná.

13.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:

13.6.1 Príloha A: Kontaktné informácie a postup oznamovania Incidentov

13.6.2 Príloha B: Kategórie Incidentov a chýb a lehoty ich odstránenia

13.6.3 Príloha C1: Formulár „Hlásenie“

13.6.4 Príloha C2: Formulár „Mesačný protokol“

13.6.5 Príloha D: Špecifikácia podpory.

13.7 Vzťahy, práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy a ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanoveniami ostatných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

13.8 Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu, že zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné a že Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, prípadne za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s celým obsahom Zmluvy ju oprávnení zástupcovia obidvoch zmluvných strán podpisujú.

Za Dodávateľa:
Goldmann Systems, a.s.

Bratislava dňa 6.8.2013

Martin Perdoch
predseda predstavenstva

Martin Baláž
člen predstavenstva

Za Objednávateľa:
Slovenský hydrometeorologický ústav
- 1 -08- 2013

Bratislava dňa

RNDr. Martin Benko, PhD.
generálny riaditeľ

Príloha A: Kontaktné informácie a postup oznamovania Incidentov

Kontaktné informácie pre HelpDesk a HotLine.

Pre hlásenie Incidentov a chybových stavov a urgentných žiadostí je pre Objednávateľa vyčlenená len za týmto účelom zvláštna telefónna linka a mailová schránka Dodávateľa s nasledujúcimi kontaktnými údajmi :

Telefón: 02 / 6544 0343
Fax: 02 / 6544 0343 ext. 102
E-mail: shmu-seov@goldmann.sk

počas Zmluvnej doby podpory.

V čase mimo Zmluvnej doby podpory je v prípade Incidentu a chybového stavu ohrozujúceho prevádzku pre Objednávateľa vyčlenená zvláštna telefónna linka na mobilnom telefónnom čísle, ktoré bude Objednávateľovi písomne oznámené najneskôr v deň začiatku účinnosti tejto zmluvy.

Postup nahlásenia Incidentu

Hlásenie podáva Oprávnená osoba Objednávateľa na kontaktnom telefónnom čísle, pričom uvedie informácie špecifikované v Prílohe C1 a/alebo vyplnený formulár z Prílohy C1 a formulár pošle na adresu Dodávateľa, faxové číslo alebo e-mail uvedené v tejto Prílohe. Prijatie Hlásenia musí byť vzájomne potvrdené s pracovníkom Dodávateľa.

Zmena kontaktných informácií sa môže uskutočniť aj bez dodatku k Zmluve písomným oznámením medzi zmluvnými stranami.

Zoznam Oprávnených osôb Objednávateľa

Priezvisko, Meno	Funkcia	Telefón	e-mail

Zoznam Oprávnených osôb Dodávateľa

Priezvisko, Meno	Funkcia	Telefón	e-mail

Príloha B: Kategórie Incidentov a chýb a lehoty ich odstránenia

Lehota na odstránenie Incidentu alebo chyby začína plynúť okamihom jeho oznámenia Dodávateľovi.

KATEGÓRIE

Č.	Kategória chyby alebo závažnosť Incidentu	Definícia chyby alebo Incidentu
1.	Kritická (ohlasuje sa okamžite telefonicky na kontaktné telefónne číslo)	Týka sa základnej funkcionality Informačného Systému. Bráni používaniu Informačného Systému alebo jeho časti v produkčnom prostredí Objednávateľa. Nie je možné obísť ju pomocou iného riešenia alebo náhradného postupu v rámci Informačného Systému. Bráni Objednávateľovi vykonávať základné obchodné aktivity, niektoré dôležité kroky jeho obchodných aktivít, alebo plniť si zákonom stanovené povinnosti. V prípade pretrvávania chyby hrozia objednávateľovi finančné straty.
2.	Dôležitá	Týka sa funkcionality časti Informačného Systému. Má negatívny vplyv na fungovanie a činnosti Objednávateľa, pričom existuje pravdepodobnosť finančných strát. Sú to chyby, ku ktorým je možné prechodne nájsť obchádzku alebo náhradný postup, ktorý zabezpečí elimináciu rizík hroziacich zo vzniku Incidentu.
3.	Používateľská	Ovplyvnená je efektívnosť práce používateľa Objednávateľa. Pri dlhodobejšom pretrvavaní takýchto chýb existuje pravdepodobnosť vzniku nedostatkov a omylov. Ide o Incidenty a problémy, ktoré nebránia používaniu Informačného Systému. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky bez podstatného alebo ireverzibilného vplyvu na Objednávateľa.
4.	Bežná chyba / Nedôležitý problém	Problémy zneprijemňujúce prácu, ktoré nemajú vplyv na funkcionality, ani nebránia používaniu Informačného systému v produkčnom prostredí Objednávateľa.

LEHOTY ODSTRÁNENIA

Č.	Doba dodania Riešenia
1.	Dodávateľ začne pracovať na riešení problému ihneď po jeho nahlásení a bude Objednávateľa bezodkladne informovať o charaktere a predpokladanej podstate problému a svojou činnosťou do 8 hodín počas Zmluvnej doby podpory zabezpečí, aby si bol Objednávateľ schopný plniť svoje povinnosti a úlohy akýmkoľvek spôsobom. Dodávateľ zároveň zabezpečí uvedenie Informačného Systému alebo jeho časti do prevádzkyschopného stavu do konca nasledujúceho pracovného dňa.
2.	Dodávateľ zabezpečí riešenie alebo elimináciu rizík z pretrvávania problému do 24 hodín počas Zmluvnej doby podpory od jeho nahlásenia Oprávnenou osobou Objednávateľa prostredníctvom telefónu, faxu alebo prostredníctvom el. pošty.
3.	Doba dodania Riešenia Dodávateľa do piatich dní po nahlásení problému Dodávateľovi. Incident bude vyriešený bez prerušenia počas pracovnej doby.
4.	Riešenie bude dodané spolu s najbližšou novou verziou Informačného Systému alebo jeho časti alebo na základe dohody medzi Dodávateľom a Objednávateľom alebo do 1 týždňa od požiadavky, pokiaľ to Objednávateľ požaduje.

Príloha C1: Hlásenie

Zadávatel':	<i>Meno Priezvisko a podpis osoby iniciujúcej hlásenie</i>
Schválil:	<i>Meno Priezvisko a podpis osoby oprávnenej a kvalifikovanej podať hlásenie Dodávateľovi</i>
Projektový manažér:	<i>Meno Priezvisko a podpis osoby zodpovednej za Informačný systém</i>
Informačný systém:	<i>(Informačný systém Súhrnná evidencia o vodách)</i>
Verzia:	<i>verzia implementovaná v produkčnom prostredí Objednávateľa</i>
Typ:	<i>Chyba / Žiadosť o zmenu / Konzultácia / a pod.</i>
Kategória:	<i>Kritická / Dôležitá / Používateľská / Bežná / Urgentná</i>
Spôsob odoslania:	<i>Fax / e-mail / kuriér / poštová zásielka / osobne</i>
Čas vzniku:	<i>dd.mm.rrrr hh:mm</i>
Čas odoslania:	<i>dd.mm.rrrr hh:mm</i>
Čas prijatia:	<i>dd.mm.rrrr hh:mm</i>
Prijal:	<i>Meno Priezvisko (prípadne podpis) osoby na strane Dodávateľa, ktorá prijala hlásenie</i>

Špecifikácia hlásenia:

Názov:	<i>Vystihuje podstatu hlásenia</i>
Položka v menu:	<i>Uvedie sa odkaz na časť v Informačnom systéme alebo v menu, ktorej sa hlásenie, požiadavka alebo problém týkajú.</i>
Popis hlásenia/problému:	<i>Uvedie sa stručný popis a podstata problému, zdôvodnenie typu a kategórie</i>
Upresnenie hlásenia/problému:	<i>Uvedú sa všetky relevantné informácie, ktoré môžu pomôcť pri riešení problému</i>

Príloha C2: Mesačný protokol

Výkaz o poskytovaní služieb podpory (VZOR)

Projekt: *názov zo Špecifikácie podpory*

Obdobie: *mesiac rok*

P.č.	Typ služby	Popis požiadavky	Zadávateľ	Riešiteľ	Čís. požiadavky	Dátum nahlásenia	Dátum poskytnutia	KaP	FZaD	OpCh
1	OpCh	Mesačný prehľad – chyba zaokrúhľovania pri limitných podmienkach								
2	FZaD	Strankovane zoznamy								
3	KaP	Report XY porovnať s manuálnym výpočtom z databázy								
Spolu										

Trvanie konzultácie a poradenstva		hod
Čas potrebný pre uskutočnenie zmien a doplnkov		hod
Čas potrebný na opravu chýb v rámci záruky		hod
Celkový čas poskytovania služieb podpory za mesiac		hod
Čas poskytovania služieb podpory mimo preplatených hodín	80:00	hod

Vystavil:

Schválil:

Dátum:

KaP - Konzultácie a poradenstvo

FzaD - Funkčné zmeny a doplnky

OpCh - Oprava chýb

Príloha D: Špecifikácia podpory

INFORMAČNÝ SYSTÉM

Názov	Informačný systém Súhrnná evidencia o vodách vrátane jeho nadstavby a doterajších aktualizácií
Model/Verzia	Dodaný Objednávateľovi ku dňu začiatku účinnosti tejto zmluvy
Miesto nasadenia informačného systému	Sídlo Objednávateľa

POSKYTOVANÉ SLUŽBY SERVISNÉHO ZABEZPEČENIA

Služba	Všetky služby servisného zabezpečenia podľa článku 2 Zmluvy
--------	---

Cieľ služby

Popis modulov a nadstavby IS SEoV2

ktorými sa rozšíril rozsah projektu nad rámec pôvodnej zmluvy a ku ktorým sa viažu autorské práva dodávateľa (predmet zmluvy 206-300-2008 a 129-300-2009).

Submodul_1: Hodnotenie fyzikálno-chemických prvkov kvality využitím údajov z monitorovania kvality povrchových vôd a limitných hodnôt určených v metodicky spracovaných klasifikačných schémach pre jednotlivé fyzikálno-chemické prvky kvality a podľa typu vôd určených pre Slovenskú republiku, správa a vytvorenie podporných súborov pre hodnotenie chemického stavu podzemných vôd s určenými hodnotami podľa špecifikácie SHMU.

Submodul_2: Hodnotenie chemického stavu podzemných vôd obsahujúci:

- Ukazovatele z monitorovania kvality podzemných vôd s možnosťou výberu ukazovateľov a odberových miest, ktoré vstúpia do spracovania
- Hodnotenie chemického stavu vôd pre jednotlivé miesta odberu
- Hodnotenie chemického stavu vôd pre jednotlivé oblasti povodia
- Spracovanie výstupných popisných a dátových elektronicky spracovaných súborov definovaných objednávatelom

Submodul_3: Hodnotenie chemického stavu povrchových vôd obsahujúci:

- Spracovanie ukazovateľov z monitorovania kvality povrchových vôd s možnosťou výberu ukazovateľov a odberových miest (s možnosťou zvoleného štatistického spracovania údajov)
- Hodnotenie chemického stavu vôd pre jednotlivé miesta odberu
- Hodnotenie chemického stavu vôd pre jednotlivé oblasti povodia
- Spracovanie výstupných popisných a dátových elektronicky spracovaných súborov definovaných objednávatelom

Submodul_4: Hodnotenie fyzikálno-chemických prvkov kvality obsahujúci

- Spracovanie vybraných ukazovateľov z monitorovania kvality povrchových vôd pre zadané odberové miesta (s možnosťou zvoleného štatistického spracovania údajov)
- Testovanie a hodnotenie jednotlivých fyzikálno-chemických prvkov kvality podľa vybraného scenára, t.j. typu klasifikačných schém
- Výsledné hodnotenie miesta odberu zo všetkých hodnotených fyzikálno-chemických prvkov kvality
- Spracovanie výstupných popisných a dátových elektronicky spracovaných súborov definovaných objednávatelom (budú spresnené v procese analýzy – cca 5 súborov).
- Príprava vstupných údajov a informácií pre hydromorfologické prvky kvality a spracovanie a hodnotenie výsledkov terénnych meraní.

Submodul_5: Vodoprávna evidencia obsahujúca

- Rozšírenie užívateľského rozhrania vodoprávnej evidencie: nové typy vodoprávných rozhodnutí podľa požiadaviek MŽP SR a orgánov štátnej vodnej správy z dôvodu naplnenia požiadaviek novely zákona č. 364/2005 Z.z. o vodách.
- Osobitné typy povolení pre domové čistiare odpadových vôd (ČOV) a presuny vybraných

existujúcich platných povolení na domové ČOV do nového typu povolenia na domové ČOV.

- Rozšírenia používateľských rozhraní výberov vodoprávných povolení pre vypúšťanie odpadových vôd, podľa čiastkových povodí.
- Kontroly súladu limitných hodnôt určených vo vodoprávných rozhodnutiach s nariadením vlády č.295/2005 Z.z. a zavedenie limitných hodnôt pre jednotlivé typy priemyselných odpadových vôd s možnosťou aktualizácie limitných hodnôt užívateľom.

Ďalšie rozširovacie funkcionality a nadstavby

- Katalógová veta monitorovacích miest pre potreby kvality povrchových vôd v súlade s požiadavkami Rámcovej smernice o vode, exportné súbory a reprezentatívny popisný report pre jednotlivé monitorovacie miesta vrátane fotodokumentácie.
- Funkcionalita Importy dát kvality povrchových vôd (PV) z jednotlivých laboratórií z dôvodu prechodu na 4 miestny kód znečisťujúcej látky, import 3- aj 4-miestneho kódu.
- Funkcionalita Importy dát o produkovanom a vypúšťanom znečistení a odberoch PV od prevádzkovateľov z formátu CSV prípadne textového formátu dát z vodárenských spoločností
- Číselník klasifikácie ekonomických činností (NACE verzia 2) podľa vyhlášky č.306/2007, ktorou sa vydáva Štatistická klasifikácia ekonomických činností pre oblasť nakladania s vodami, ktorý od roku 2008 nahrádza pôvodne platný číselník Odvetvovej klasifikácie ekonomických činností (OKEČ) v Slovenskej republike a vytvorenie reportov podľa požiadaviek definovaných užívateľom.
- Aktualizácia prahových a požadovaných hodnôt pre stopové prvky v hodnotení monitoringu kvality podzemných vôd (PzV), podľa finálnej verzie metodiky vyvinutej na GÚDŠ v rámci implementácie požiadaviek Rámcovej smernice o vode platnej pre Slovenskú republiku.
- Modul kvalita podzemných vôd - štatistické spracovania dát za vybrané časové obdobie: počet hodnôt, priemer, minimum, maximum, rozptyl, smerodajná odchýlka, výpočet percentilu. Export do súboru CSV formátu.
- Vyčlenenie sedimentov z hodnotenia kvality európskych monitorovacích miest a spracovania európskej ročenky hodnotenia stavu povrchových vôd v súlade s požiadavkami Rámcovej smernice o vode.
- Rozšírenie aplikačných možností spracovania kvantitatívnej vodohospodárskej bilancie podľa zákona č. 364/2004 Z.z. a vykonávacej vyhlášky č. 221/2005 z zákona o vodách. 4 nové reporty.
- Prepojenia Súhrnnej evidencie o vodách s existujúcimi informačnými systémami na Divízii Hydrologická služba, ktoré vyplývajú z právnych predpisov a smerníc na národnej a nadnárodnej úrovni: informačný systém GeoEnviron prevádzkovaný na Slovenský hydrometeorologický ústav
- Prepojenie informačného systému GeoEnviron - databázy znečisťovateľov so Súhrnnou evidenciou o vodách časť „Nakladanie s vodami“ a „Vodoprávna evidencia“.
- XML rozhrania pre otvorenie Súhrnnej evidencie o vodách voči iným aplikáciám na Divízii Hydrologická služba, nástroje do Súhrnnej evidencie o vodách slúžiacich na prepojenie s databázou prevádzkovateľov priemyselných zdrojov znečistenia a vodárenských spoločností.
- Nahrávanie rozborov kvality povrchových vôd do súboru Výskumného ústavu vodného hospodárstva.
- Reporty Kvantity PzV – čiary prekročenia, zakomponovanie histórie a vzorca na výpočet M-dennosti.
- Katalóg odberov PzV, napáranie na prevádzky miesto prevádzkovateľov a s tým súvisiace zmeny v reportoch odberov PzV.
- Report NCI kvantita PV.
- Reporty Export hodinových údajov a Výpis katalógu PV a rozšírenie možností exportu.
- Reporty PV kvantita pre plaveniny.
- Doplnenia a vytvorenia nových číselníkov.
- Rozšírenie o možnosť dopĺňania položiek do zoznamu monitorovacích miest, úprava používateľského rozhrania v Prehľad/Zoznamy/Monitorovacie miesta. Atribúty kódy návaznosti, poradie výuste, úroveň vrtu, číslo geofondu, verzie miesta.

ZMLUVNÁ DOBA PODPORY

Názov služby	Doba podpory
Všetky služby servisného zabezpečenia podľa článku 2 Zmluvy	pracovné dni, pracovné hodiny 08.00 – 16:30

ODOZVA DODÁVATEĽA (v zmysle Prílohy B tejto Zmluvy):

Kategória chyby	Doba dodania riešenia
1. Kritická chyba	Zaručená doba opravy alebo realizácie náhradného jednorazového riešenia alebo postupu do 8 hodín od jej nahlásenia
2. Dôležitá chyba	Do 24 hodín od nahlásenia
3. Používateľská chyba	Do 5 pracovných dní od nahlásenia
4. Bežná chyba	Riešenie dodané do 1 týždňa alebo podľa individuálnej dohody

Druh žiadosti o zmenu	Doba dodania riešenia
Urgentná žiadosť (pracnosť do 10 človekohodín)	Do 24 hodín od nahlásenia
Bežná žiadosť (pracnosť do 40 človekohodín)	Riešenie dodané do 1 týždňa od jeho schválenia, alebo podľa individuálnej dohody
Bežná žiadosť (pracnosť nad 40 človekohodín)	Podľa individuálnej dohody

MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB:

Sídlo Objednávateľa

POPLATKY ZA PODPORU:

Ceny sú uvedené v eurách (EUR) bez DPH, za jednotlivé Služby servisného zabezpečenia.

Služba	Poplatok
Služby podľa bodu 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 a 2.2.4 mesačný paušálny poplatok zahŕňa 8 človekohodín (ČH) prác mesačne nad požiadavkami Objednávateľa	1 640,- EUR/ mesiac
Cena za poskytovanie inej služby počas zmluvnej doby podpory nad rámec počtu hodín v predchádzajúcom riadku tabuľky	50 EUR/ 1 ČH
Cena za poskytovanie inej služby mimo zmluvnej doby podpory	60 EUR/ 1 ČH

Za Dodávateľa: Goldmann Systems, a.s.**Za Objednávateľa:** Slovenský
hydrometeorologický
ústav

- 1 -08- 2013

V Bratislave dňa: 6.8. 2013**V Bratislave dňa:**Martin Perčák
Predseda predstavenstvaRNDr. Martin Benko, PhD.
Generálny riaditeľMartin Baláž
člen predstavenstva