

ZMLUVA O DIELO

uzatvorená v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
v spojení so zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom
(autorský zákon) v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva“)
medzi:

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ

Obchodné meno:	Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky
Sídlo:	Nám. SNP č. 33, Bratislava
Zastúpený:	Marek Maďarič, minister kultúry
IČO:	00165182
IČ DPH	-
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica Bratislava
Číslo účtu:	7000071564/8180
Označenie registra:	-

(ďalej len „Objednávateľ“)

1.2. Zhotoviteľ

Obchodné meno:	DATALAN, a.s.
Sídlo:	Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
Zastúpený:	Michal Klačan, člen predstavenstva
IČO:	35 810 734
IČ DPH:	SK2020259175
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	2627106780/1100
Zapísaný v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sa, vložka č.: 2704/B

(ďalej len „Zhotoviteľ“)

2. PREAMBULA

2.1. Zmluvné strany uzatvorili dňa 25.08.2008 Zmluvu o dielo č. MK/81/08/M, na základe ktorej Zhotoviteľ, vytvoril systém ORES. Z dôvodu, že služby, ktoré sú predmetom zákazky môže z dôvodov vyplývajúcich z výhradných práv, ktorými sú autorské práva podľa zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon), poskytnúť len Zhotoviteľ, dohodli sa zmluvné strany na uzavretí nasledovnej zmluvy:

3. PREDMET ZMLUVY

3.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Zhotoviteľa vykonať pre Objednávateľa dielo, a to „Zabezpečenie vykonania úprav vzhľadu, niektorých funkčných vlastností informačného systému aplikačného programového vybavenia ORES (Centrálny prezentačný, rezervačný a predajný systém v rezorte kultúry), v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 1 zmluvy (ďalej len „Dielo“) a poskytnúť k nemu prevádzkovú podporu v rozsahu podľa

Prílohy č. 1 zmluvy a záväzok Objednávateľa za riadne vykonanie Diela a poskytnutie prevádzkovej podpory zaplatiť Zhotoviteľovi cenu v súlade s čl. 6. zmluvy

3.2. Predmetom plnenia podľa tejto zmluvy nie je záväzok Zhotoviteľa dodať objednávatelovi vecí na vykonanie Diela, a to najmä hardvéru, softvéru tretích strán ako ani iných predmetov duševného vlastníctva, ktoré neboli špeciálne vyvíjané pre účely plnenia tejto zmluvy. V prípade potreby obstarania vecí na vykonanie Diela sa ich za účelom plnenia tejto zmluvy zaväzuje dodať Objednávateľ.

4. SPÔSOB, ČAS A MIESTO VYKONANIA DIELA

4.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje Dielo vykonať a odovzdať v termíne do 31.12.2015 po jednotlivých častiach (ďalej len „časť Diela“) definovaných v Prílohe č. 1 zmluvy v súlade s termínmi uvedenými v Harmonograme plnenia, ktorý tvorí Prílohu č. 2 zmluvy. Rozsah a spôsob vykonania Diela sa riadi Prílohou č. 1.

4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ pri vykonávaní Diela postupuje samostatne a nie je pri určení spôsobu vykonania Diela viazaný pokynmi Objednávateľa. Zhotoviteľ je povinný pri vykonávaní Diela postupovať s odbornou starostlivosťou, v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo musí poznať pri vynaložení odbornej starostlivosti.

4.3. Miestom vykonania Diela je sídlo Zhotoviteľa, ak z povahy časti Diela nevyplýva, že sa táto časť Diela vykoná v sídle Objednávateľa alebo ak sa zmluvné strany ohľadom časti Diela výslovne nedohodnú inak. Miestom poskytovania prevádzkovej podpory sú priestory Zhotoviteľa, ktorý bude pre plnenie tejto časti zmluvy využívať vzdialený prístup (Remote Access) k podporovaným HW, SW prostriedkom, a ak ich nie je možné vykonať vzdialeným prístupom, sú miestom plnenia priestory Objednávateľa, kde sa nachádzajú HW, SW komponenty systému ORES.

4.4. Zhotoviteľ sa zaväzuje vyhotoviť Dielo v súlade s touto Zmluvou bez právnych a faktických väd a v súlade s príslušnými právnymi predpismi a záväznými technickými normami.

5. OD OVZDANIE A PREVZATIE DIELA

5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Dielo bude odovzdané po častiach, tak ako sú vymedzené v Prílohe č. 1 zmluvy, pričom prevzatie jednotlivých častí Diela sa zmluvné strany zaväzujú potvrdiť podpisom príslušného preberacieho protokolu podpísaného oprávnenými osobami zmluvných strán uvedených v Prílohe č. 3 zmluvy.

5.2. Zhotoviteľ vyzve Objednávateľa na prevzatie časti Diela, v lehote najneskôr 2 (slovom: dva) pracovné dni pred dňom prevzatia príslušnej časti Diela. Zmluvné strany sa dohodli, že časť Diela sa Objednávateľ zaväzuje prevziať a podpísať preberací protokol najneskôr nasledujúci deň po odovzdaní časti Diela, pričom Objednávateľ je povinný prevziať časť Diela aj v prípade existencie väd, ktoré nebránia užívaniu dotknutej časti Diela. Predmetné vady sa Zhotoviteľ zaväzuje odstrániť bezodkladne po podpise Preberacieho protokolu najneskôr do splatnosti faktúry za predmetnú časť Diela.

5.3. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade, ak Objednávateľ bezdôvodne odmietne podpísať Preberací protokol považuje sa časť Diela za odovzdanú a prevzatú nasledujúcim dňom po márnom uplynutí lehoty na podpis Preberacieho protokolu.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1. Cena za Dielo je zmluvnými stranami dohodnutá vo výške 642.720,00€ bez DPH (slovom: šesťstoštyridsaťdvatisíc sedemstodvadsať EUR), pričom zahŕňa všetky náklady Zhotoviteľa súvisiace s vykonaním Diela, ak nie je v Zmluve uvedené inak. K cene za Dielo bude účtovaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že cenu za Dielo podľa ods. 1 tohto článku zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje Zhotoviteľovi zaplatiť po častiach vo výške zodpovedajúcej vykonanej časti Diela podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, a to na základe príslušnej faktúry vystavenej Zhotoviteľom. Objednávateľ nie je povinný zaplatiť faktúru, ak reklamované vady časti Diela podľa ods. 5.2. nebudú odstránené ani do splatnosti predmetnej faktúry.

6.3. Cenu za prevádzkovú podporu sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť postupne v 48 mesačných platbách vo výške 3.196,20€ bez DPH od prvého dňa v mesiaci, v ktorom zmluva nadobudla účinnosť.

6.4. Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúry vystavenej na základe tejto Zmluvy je 30 dní odo dňa jej doručenia do sídla Objednávateľa.

65 **6.5.** Faktúra musí mať všetky náležitosti stanovené príslušnými platnými predpismi. V prípade, ak faktúra nebude
66 mať zákonom stanovené náležitosti, zaväzuje sa ju Zhotoviteľ opraviť, pričom v momente vrátenia faktúry na
67 opravu sa preruší plynutie lehoty splatnosti do momentu doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

68 **7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

69 **7.1.** Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu
70 byť dôležité pre riadne plnenie Zmluvy.

71 **7.2.** Zmluvné strany sú si za účelom plnenia tejto Zmluvy povinné poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť.

72 **8. VLASTNÍCKE PRÁVO K DIELU A SÚHLAS NA POUŽITIE DIELA**

73 **8.1.** Vlastnícke právo k častiam Diela nadobúda Objednávateľ dňom ich prevzatia v zmysle článku 5. Zmluvy.
74 Nebezpečenstvo škody na časti Diela, nakoľko je Dielo vykonávané u Objednávateľa znáša Objednávateľ, pričom
75 uvedené sa nevzťahuje na škody spôsobené konaním Zhotoviteľa.

76 **8.2.** Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ je súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy autorské dielo chránené ako
77 predmet duševného vlastníctva v zmysle § 7 zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich
78 s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov udeľuje touto Zmluvou Zhotoviteľ
79 Objednávateľovi súhlas na použitie príslušného diela (ďalej len „licencia“), a to s účinnosťou odo dňa riadneho
80 odovzdania a prevzatia časti Diela, v ktorej je autorské dielo zahrnuté a zaplatenia príslušnej ceny za Dielo.
81 Licencia sa udeľuje na všetky spôsoby použitia známe v čase uzatvorenia zmluvy, v neobmedzenom rozsahu
82 (územnom a vecnom) a na celú dobu trvania majetkových práv autora.

83 **8.3.** Licenciu podľa predchádzajúceho odseku tohto článku Zmluvy poskytuje Zhotoviteľ ako výhradnú. Cena za
84 poskytnutie Licencie je zahrnutá v cene Diela podľa článku 6. ods. 6.1. Zmluvy.

85 **8.4.** Objednávateľ je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie predmetu zmluvy v rozsahu súhlasu udelenom
86 zhotoviteľom (ďalej len „sublicencia“), ako aj postúpiť súhlas na použitie predmetu zmluvy tretej osobe.

87 **8.5.** Objednávateľ je oprávnený časti Diela použiť len v rozsahu poskytnutej licencie. Na iný účel je oprávnený ich
88 použiť len s písomným súhlasom Zhotoviteľa.

89 **8.6.** Zhotoviteľ týmto postupuje na objednávateľa všetky práva k databáze, ktorá je/môže byť súčasťou aplikačného
90 programového vybavenia ORES (ďalej len „APV ORES“). Objednávateľ je oprávnený nakladať s údajovou
91 základňou APV ORES (databázou), zasahovať do nej, aktualizovať a modifikovať ju iným nástrojom akým je
92 štandardné prostredie a štandardná funkcionálna programového vybavenia APV ORES.

93 **8.7.** Pokiaľ by boli predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy predmety duševného vlastníctva, ktoré neboli špeciálne
94 vytvorené pre účely plnenia tejto Zmluvy, tak podmienky používania takýchto predmetov sa spravujú príslušnými
95 podmienkami ich autorov.

96 **9. SANKCIE A NÁHRADA ŠKODY**

97 **9.1.** V prípade omeškania Zhotoviteľa s odovzdaním časti Diela podľa dohodnutého časového harmonogramu
98 (Príloha č. 2 Zmluvy) vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,01% z ceny za
99 pomernú časť Diela za každý začatý deň omeškania podľa dohodnutého časového harmonogramu (Príloha č. 2
100 Zmluvy), maximálne však do výšky 100.000,00€ (slovom: Stotisíc EUR).

101 **9.2.** V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za časť Diela je Zhotoviteľ oprávnený požadovať od
102 Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 9 % p.a. z dlžnej čiastky.

103 **9.3.** Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v zmysle zmluvy a príslušných právnych
104 predpisov. Obe strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu vzniku škôd a k minimalizácii
105 vzniknutých škôd.

106 **9.4.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu a nie je v omeškaní, ak k omeškaniu došlo v dôsledku
107 omeškania s plnením záväzku druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť
108 podľa § 374 Obchodného zákonníka.

109 **10. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA**

110 **10.1.** Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má Dielo v čase jeho odovzdania, a za vady Diela vzniknuté po odovzdaní
111 Diela, ak boli spôsobené porušením povinnosti Zhotoviteľa.

112 **10.2.** Zhotoviteľ poskytuje Objednávateľovi záruku na Dielo výlučne v rozsahu prevádzkovej podpory vymedzenej
113 v Prílohe č. 1 zmluvy. Ostatné ustanovenia Obchodného zákonníka vzťahujúce sa na zodpovednosť zo záruky sa
114 týmto vylučujú. Záruka zaniká v prípade aplikácie bodu 11.6. článku 11. Zmluvy.

11. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

115 **11.1.** Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.

116 **11.2.** Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade so
117 zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších
118 predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zhotoviteľ so zverejnením zmluvy o dielo súhlasí.

119 **11.3.** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy iba v prípade, že Zhotoviteľ je výlučne z dôvodov na jeho strane
120 v omeškaní s vykonaním časti Diela podľa Prílohy č. 2 zmluvy po dobu dlhšiu ako 30 dní odo dňa doručenia
121 písomného upozornenia na omeškanie.
122

123 **11.4.** Odstúpením od Zmluvy sa zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej zmluvnej strane.

124 **11.5.** Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s platením svojich
125 peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 90 dní po písomnom upozornení zo strany
126 Zhotoviteľa.

127 **11.6.** Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota uplynie vykonaním
128 a odovzdaním tej časti Diela, ktorú Zhotoviteľ vykonával v čase, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej
129 strane. Zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu vypovedať aj len v časti týkajúcej sa ucelene funkčnej časti Diela,
130 a to za predpokladu, že písomná výpoveď od Zmluvy v tejto časti bola doručená druhej zmluvnej strane pred
131 dňom začatia vykonávania príslušnej ucelenej časti Diela.

132 **11.7.** V prípade zániku Zmluvy čo i len z časti a bez ohľadu na titul zániku má Zhotoviteľ nárok na pomernú časť
133 ceny Diela zodpovedajúcu rozsahu ním uskutočnených plnení do dňa zániku zmluvy.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

134 **12.1.** Zmluvu je možné zrušiť a vypovedať iba v písomnej forme a meniť len písomnou dohodou zmluvných strán vo
135 forme číslovaných dodatkov tejto zmluvy, podpísanými obidvomi zmluvnými stranami.

136 **12.2.** Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvoria tieto prílohy:

- 137 – Príloha č. 1: **Špecifikácia Diela**
- 138 – Príloha č. 2: **Harmonogram plnenia**
- 139 – Príloha č. 3: **Oprávnené osoby**
- 140

141 **12.3.** Zoznam osôb objednávateľa oprávnených nahlasovať problémy, ktorý je uvedený v Prílohe č. 3 Zmluvy, je
142 možné dopĺňať alebo meniť formou elektronického oznámenia zaslaného formou e-mailovej správy Oprávnenou
143 osobou Objednávateľa na adresu elektronickej pošty Oprávnených osôb Zhotoviteľa. V zaslanom elektronickom
144 oznámení (e-mailovej správe) je Objednávateľ povinný uviesť identifikačné údaje osôb objednávateľa oprávnených
145 nahlasovať problémy v rozsahu: meno a priezvisko, kontaktný telefón, kontaktný e-mail predmetnej osoby.

146 **12.4.** Zmluva je vyhotovená v 6 (šiestich) rovnopisoch, pričom 4 (štyri) rovnopisy obdrží Objednávateľ a 2 (dva)
147 rovnopisy Zhotoviteľ.

148 **12.5.** Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali, čím
149 vyjadrujú svoju vážnu a slobodnú vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov.

Objednávateľ

Ministerstvo kultúry SR

V Bratislave, dňa _____

Zhotoviteľ

DATALAN, a.s.

V Bratislave, dňa _____

Marek Maďarič
minister kultúry

Michal Klačan
člen predstavenstva

Príloha č. 1 ŠPECIFIKÁCIA DIELA

1. REALIZÁCIA ÚPRAV

VZHĽADU A VYBRANÝCH FUNKČNÝCH VLASTNOSTÍ INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

APLIKAČNÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA ORES

(CENTRÁLNY PREZENTAČNÝ, REZERVAČNÝ A PREDAJNÝ SYSTÉM V REZORTE KULTÚRY).

Súbor úprav predstavujú nasledovné funkčné oblasti:

1.1. Úprava vizuálneho vzhľadu prezentačného portálu ORES www.navstevnik.sk

Návrh zmeny vizuálnej podoby verejného portálu z navigačnej, grafickej, obsahovej a funkčnej stránky tak, aby sa portál čo v najväčšej miere priblížil potrebám a požiadavkám návštevníkov stránky.

1.2. Zlepšenie ergonomie www.navstevnik.sk z pohľadu návštevníka portálu.

Rozšírenie verejného portálu o nové funkcie a spôsob ovládania stránok, zmien v prezeraní obsahu v záujme zjednodušenia a zlepšenia ergonomie z pohľadu užívateľa/zákazníka, zahŕňa 4 samostatné oblasti:

- zatraktívnenie portálu pre koncového možnosťou prezerania podujatí podľa typov
- zjednodušenie registrácie a rezervácie/zakúpenia vstupeniek
- zmena spôsobu zadávania podujatí za účelom zjednotenia výstupu
- rozšírenie systému o nové funkcie podporujúce interaktivitu s návštevníkom, zmien v prezeraní a doplnení obsahu, vyhodnocovanie aktivít návštevníkov

Úprava obsahuje vytvorenie a implementáciu vybraného návrhu pre jednotlivé oblasti, testovanie, nasadenie do ostrej prevádzky.

1.3. Rozšírenie možností predaja.

Úprava funkčných vlastností ORES tak, aby každá z pokladní on-line zapojených do ORES mohla byť v pozícii kontaktného miesta ORES, kde je možné vykonať úhradu elektronickej rezervovanej vstupenky na ktorúkoľvek predstavenie ktorejkoľvek inštitúcie do systému ORES pripojenej. Táto funkcionálna bude zabezpečená implementáciou 2 dodatočných možností predaja:

- predaj on-line rezervácii z verejného portálu
- možnosť vytvorenia anonymnej rezervácie

Úprava obsahuje návrh, vytvorenie a implementáciu rozšírených možností predaja, testovanie, nasadenie do ostrej prevádzky.

1.4. Úprava vlastností elektronickej vstupenky ORES.

Vytvorenie nového formátu elektronickej vstupenky, ktorá bude kompatibilná a akceptovaná aplikáciami mobilných zariadení (najmä mobilné telefóny podporujúce Passbook/PassWallet/Wallet). Úprava obsahuje návrh, vytvorenie a implementáciu nového formátu elektronickej vstupenky, testovanie, nasadenie do ostrej prevádzky.

1.5. Úprava a optimalizácia funkčných vlastností pre zjednodušenie ovládania ORES pri marketingu podujatí a predaji vstupeniek a lístkov cez ORES.

Doplnenie možnosti zadania dynamicky meniteľného, programovateľného, algoritmu pri prezentácii podujatí na portáli www.navstevnik.sk (napr. na základe dostupných údajov o dni alebo čase návštevy portálu návštevníkom, predstavenia v lokalite návštevníka a pod.). Úprava obsahuje návrh, vytvorenie a implementáciu zmien v ovládaní a algoritmu, testovanie, nasadenie do ostrej prevádzky.

1.6. Vytvorenie automatizovaného rozhrania pre prepojenie ORES so systémom IS VISIT.

Vytvorenie rozhrania pre vstup štruktúrovaných dát zo systému IS VISIT do systému ORES. Úprava obsahuje návrh a vytvorenie rozhrania, testovanie, nasadenie do ostrej prevádzky.

2. PREVÁDZKOVÁ PODPORA ORES V OBDOBÍ 48 MESIACOV
(NASLEDUJÍCICH PO 1.10.2013)

2.1. ORES Service Desk Support

Servisné služby, Úrovně závažnosti hlášeného problému, Doby odozvy, prevzatia a riešenia problémov, Vyhodnotenie SLA parametrov.

2.1.1. Servisné služby:

- Poskytovanie služieb Service Desku,
- Zabezpečovanie pohotovosti špecialistov poskytovateľa potrebných pre poskytovanie služieb a ich úrovne v zmysle tejto zmluvy,
- Odstraňovanie nahlásených porúch a nekorektných stavov,
- Zabezpečovanie pravidelnej údržby (Profylaktika) systému ORES,
- Poskytovanie metodologickej podpory pre používateľov SW modulov ORES v rozsahu inštrukcie používania SW,
- Poskytovanie technickej podpory prevádzky a údržby pre HW komponenty systému ORES,
- Činnosti a ostatné aktivity súvisiace s technickým zabezpečovaním prevádzky systému ORES,
- Riešenie požiadaviek používateľov, nevyžadujúcich zmenu dát a SW,
- Poskytovanie testovacieho prostredia pre používateľov MKSR.

Predmet zmluvy nezahŕňa:

- Riešenie sieťových incidentov a problémov indikovaných na lokálnom sieťovom pripojení v mieste pripojenia pracovných staníc (PC)
- Riešenie sieťových incidentov a problémov indikovaných na prístupovej sieti a VPN (Virtual Private Network) poskytovanej treťou stranou
- Poskytovanie podpory prevádzky a údržby pre pokladne s dotykovými displaymi, ktoré nie sú pripojené on line.
- Servis hardvérových zariadení v rámci SLA časov, keď dané zariadenia nie sú pokryté platnými Backsupportami.

2.1.2. Call centrum

Pre potreby zabezpečenia Servisných služieb bude Objednávateľa využívať služby Service Desku centra Poskytovateľa. Service Desk Poskytovateľa prijíma hlásenia a eviduje hlásenia o incidentoch/problémoch servisovaného systému a požiadavky o zmenu od oprávnených osôb Objednávateľa.

Dostupnosť Service Desku:

Služba	Dostupnosť
Service Desk	7 dní v týždni, 24 hodín denne

2.1.3. Výkon servisných služieb

Servisné služby budú poskytované pre prostredia:

- Produkčné prostredie

Servis HW zahrňuje (v dohodnutom rozsahu človekodní):

- Prijím hlásení o zistených incidentoch,
- Prešetrenie a analýza nahlásených incidentov,
- Otestovanie funkčnosti,
- Poskytovanie informácií o stave riešenia nahlásenej vady.

Servis SW riešenia zahrňuje (v dohodnutom rozsahu človekodní):

- Prijím hlásení o zistených incidentoch,
- Prešetrenie a analýza nahlásených incidentov, za účelom identifikácie vzniknutých následkov a príčiny vzniku incidentu,
- Návrh riešenia na odstránenie vzniknutých následkov a príčiny nahláseného incidentu, ak bolo preukázané, že príčinou je dodané SW riešenie,
- Odstránenie dôsledkov vady dodaného SW riešenia – oprava dát, nastavenie parametrov a ďalšie činnosti nevyžadujúce opravu kódu,
- Oprava kódu dodaného SW riešenia, ak toto nahlásený stav spôsobilo,
- Otestovanie opraveného kódu na testovacom systéme,
- Nasadenie opraveného komponentu SW riešenia,
- Poskytovanie informácií o stave riešenia nahlásenej vady.

Servis HW, SW riešenia v zmysle tejto zmluvy nezahrňuje riešenie väd a ich dôsledkov ak:

- Problém vznikol zlyhaním na strane spolupracujúcich systémov (nedostupnosť, nekonzistencia dát, zmena štruktúry dát a pod.),
- SW problém spôsobila chyba HW, sieťových komponentov, resp. ich konfigurácie, ktoré nie sú zahrnuté do SLA
- problém spôsobili chyby HW, SW produktov tretích strán, ktoré nie sú zahrnuté do tejto SLA,
- problém vznikol nesprávnym používaním zo strany používateľa,
- problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom, ktorá nebola vopred konzultovaná s poskytovateľom SW riešenia
- problém vznikol znehodnotením systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
- problém vznikol preťažením systému nad jeho projektované parametre,
- problém vznikol nedodržaním Objednávateľom odporúčaných postupov, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
- bol zistený problém na strane iného dodávateľa, mimo tejto SLA
- riešenie problému nie je predmetom tejto SLA,
- hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.
- požiadavky na pridanie novej funkcionality alebo zmenu existujúcej funkcionality SW riešenia
- požiadavky na zmenu existujúcej integrácie SW riešenia s okolím
- je incident alebo problémov indikovaný na lokálnom sieťovom pripojení v mieste pripojenia pracovných staníc (PC)
- je incident alebo problémov indikovaný na prístupovej sieti a VPN (Virtual Private Network) poskytovanej treťou stranou

2.1.4. Úroveň závažnosti hláseného problému

Úroveň závažnosti problému	Popis
Úroveň A Kritický problém	Nie je možné vykonať predaj lístkov. Tento problém, sa prejavuje pre všetkých používateľov a vyskytuje sa opakovane.
Úroveň B Vážny problém	Nie je možné vykonať ostatné funkcie súvisiace s rezerváciou a predajom lístkov (okrem predaja). Tento problém, sa prejavuje pre všetkých používateľov a vyskytuje sa opakovane.
Úroveň C Nekritický problém	Problémy ostatných funkcií systému ORES a www.navstevnik.sk Sem patria aj všetky problémy, ktoré sa vyskytujú len individuálnemu používateľovi alebo ich výskyt je náhodný.

2.1.5. Reakčné časy pre Produkčné prostredie

Činnosť	Úroveň A	Úroveň B	Úroveň C
Reakčný čas	Do 2 hodín od nahlásenia poruchy (chybného stavu)	Do 4 hodín od nahlásenia poruchy (chybného stavu)	Do 1 pracovného dňa od nahlásenia poruchy (chybného stavu)

Reakčný čas - Jedná sa o čas, do ktorého Poskytovateľ zahájí činnosti na riešení nahlásenej poruchy (chybného stavu).

Servisné služby sú poskytované v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 hod.

V prípade návrhu riešenia, ktoré vyžaduje zmenu pôvodného riešenia, Poskytovateľ zašle do 10 pracovných dní návrh riešenia Objednávateľovi na schválenie. V takomto prípade bude riešenie realizované v dohodnutom termíne.

Testovacieho systému sa vyššie uvedené časy netýkajú.

2.1.6. Cenník ORES Service Desk support

Mesačná paušálna sadzba:

Položka	Kapacita	Jednotková cena (EUR) bez DPH (za ks, resp. MD)	Cena mesačne (EUR) bez DPH	Cena ročne (EUR) bez DPH	Cena ročne (EUR) s DPH
Service Desk 24x7	365MD/rok	676,20 €	676,20 €	8 114,40 €	9 737,28 €
Riešenie nahlásených väd SW aplikácie Podpora používateľom - riešenie ich požiadaviek, nevyžadujúcich zmenu dát a SW	2MD/mesiac	630,00 €	1 260,00 €	15 120,00 €	18 144,00 €
Správa HW, systémového prostredia	1MD/mesiac	630,00 €	630,00 €	7 560,00 €	9 072,00 €
Profylaktiky	1MD/mesiac	630,00 €	630,00 €	7 560,00 €	9 072,00 €
Spolu			3 196,20 €	38 354,40 €	46 025,28 €

2.1.7. Nahlasovanie problému

Objednávateľ nahlási na Call centrum Poskytovateľa formou e-mailu, alebo telefonicky problém s minimálne nasledujúcimi údajmi:

i. *Názov Objednávateľa:*

ii. *Číslo zmluvy:*

iii. *Kontaktná osoba Objednávateľa:* *Telefónne číslo a e-mailová adresa*

iv. *Úroveň problému:* *P1 - kritický | P2 - vážny | P3 - nekritický*

v. *Názov problému:*

vi. *Popis problému:*

vii. *Lokalita:* *Adresa miesta vykonania Servisnej služby*

E-mail môže obsahovať doplnujúce informácie vo forme pripojených súborov, resp. snímok obrazoviek.

2.2. Podpora používateľov nad rámec mesačnej paušálnej sadzby (v max. rozsahu 27,5 MD/ročne)

Sadzby za servisné a konzultačné práce pri prekročení rozsahu zahrnutého v paušálnej sadzbe:

Práce nad rámec paušálu	Cena za 1 hodinu (bez DPH)
Pracovné dni (8.30-17.00h)	78,75 €

Sadzby za dopravné náklady:

Kilometrovné	0,50 € bez DPH/km
Čas strávený na ceste	26,00 € bez DPH / hodinu / osobu
Nocľažné	podľa skutočných nákladov

Všetky uvedené ceny sú bez DPH, hodinové sadzby sa rátajú za každú začatú hodinu.

2.2.1. Prehľad časovej náročnosti základných a často vykonávaných činností

Kategória	Základné a často vykonávané činnosti	Vykonáva	Náročnosť
Aplikácia Ores	Vytváranie hľadiska	administrátor	2 – 3 dni
	Vytváranie nových šablón vstupeniek	programátor	1 deň
	Aplikácie existujúcej šablóny vstupenky	administrátor	4 hod
	Kontrola stavov on line predaja	programátor	1 – 4 hod
	Posun termínu ukončenia podujatia	programátor	0,5 hod
	Oprava chýb dat, ktoré nevie obsluha vykonať	programátor	1 – 2 hod na prípad
Export do Profitu	Kontrola a úprava účtovných záznamov pre Profit	programátor	2 – 4 hod na denný export
Konzultácie	Konzultácie k spôsobu fungovania funkcie aplikácie	administrátor	0,5 hod na konzultáciu
	Nastavenie exportných profilov	administrátor	1 – 4 hod na prípad
	Otázky k výkazom	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
	Konzultácie pri zahajovaní sezón	administrátor	1 deň na inštitúciu
	Expirácia podujatí	administrátor	0,5 hod na konzultáciu
	Tlač vstupeniek	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
	Strata konektivity	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
Webmaster	Prešetrovanie hlásení používateľov na webmaster@navstevnik.sk	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
On line predaj	Pridávanie nových obchodníkov VUB	programátor	3 dni na obchodníka
	Administrácia a kontrola obchodníkov	programátor	1 – 4 hod na prípad
	Kontrola stavov on line predajov a riešenie reklamácií	programátor	0,5 hod na prípad
	Riešenie komunikácie s bankou	programátor	1 – 4 hod na prípad
	Aktualizácia certifikátov VUB	programátor	2 – 4 hod
Dotykové obrazovky	Strata konektivity	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
	Pripojenie nového zariadenia na predaj		3 dni na pracovisko
	Obnovenie funkčnosti systému po poškodení vonkajším vplyvom	administrátor a programátor	4 – 16 hod na prípad
	Aktualizácia a obnovenie dát po chybách obsluhy	administrátor a programátor	4 – 8 hod na prípad
	Export – Import dát	administrátor a programátor	2 – 4 hod na prípad
	Tlač vstupeniek	administrátor a programátor	1 – 4 hod na prípad
	Aktualizácia dát pre DO v režime off line	administrátor a programátor	4 – 8 hod na prípad
Správa test systému	Aktualizácia databázy	programátor	4 – 8 hod na aktualizáciu
	Správa prístupov pre používateľov	programátor	1 – 2 hod na používateľa
	Aktualizácia aplikácie	programátor	4 hod na jednu verziu

Príloha č. 2
HARMONOGRAM PLNENIA (PROJEKTOVÉ MÍLNIKY)

Položka	MD	Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH	Predpokladaná realizácia
1. Úpravy vzhľadu a vybraných funkčných vlastností	667	420 000,00 €	504 000,00 €	
1.1. redizajn www.navstevnik.sk - zmena vizuálu	48	30 240,00 €	36 288,00 €	11/2013 až 2/2014
1.2. rozšírenie možností + zjednodušenie ovládania	82	51 660,00 €	61 992,00 €	02 až 06/2014
1.3. integrácia el. vstupenky s mobilnými aplikáciami	138	86 940,00 €	104 328,00 €	04 až 08/2014
1.4. predaj „cross-inštitúcie“ = predaj on-line rezervácií + anonymne rezervácie	313	196 980,00 €	236 376,00 €	02/ až 9/2015
1.5. zmeny ovládania ORES pri marketingu podujatí a vytvorenie algoritmu pri prezentácii podujatí	56	35 280,00 €	42 336,00 €	03 až 05/2014
1.6. vytvorenie rozhrania pre tok dát z IS Visit do ORES	30	18 900,00 €	22 680,00 €	08 až 10/2014
2. ORES Support a podpora užívateľov	mesiac, rok	222 720,00 €	267 264,00 €	01/10/2013 až 30/9/2017
2.1. ORES Service Desk Support	48 mes.	153 417,60 €	184 101,12 €	
2.2. Podpora užívateľov (27,5 MD ročne)	4 roky	69 302,40 €	83 162,88 €	
Spolu		642 720,00 €	771 264,00 €	

291 Podrobnejší popis jednotlivých položiek je obsahom Prílohy č.1.

292 Presné termíny realizácie jednotlivých častí Diela budú stanovené po vzájomnej dohode Objednávateľa
293 a Zhotoviteľa.

Príloha č. 3
OPRÁVNENÉ OSOBY

294 **Objednávateľ:**

Meno a Priezvisko	Telefón	Fax	e-mail
Rastislav Machel	+421-2-20482 201		rastislav.machel@culture.gov.sk

295 Zoznam osôb objednávateľa, oprávnených nahlasovať problémy

Meno a Priezvisko	Telefón	Fax	e-mail
Peter Štefanec	+421-2-20482 242		peter.stefanec@culture.gov.sk

296 **Poskytovateľ:**

Meno a Priezvisko	Telefón	Fax	e-mail
Miroslav Kišš	+421-903-702 597		miroslav_kiss@datalan.sk
Veronika Šašinková	+421-908-891 091		veronika_sasinkova@datalan.sk

297 Call Centrum poskytovateľa

Telefón	Fax	e-mail
+421-2-50 267 267	+421 2 50267260	helpdesk@assistance.sk
BackUp telefónna linka: +421-905-267 267		