

ZMLUVA NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB PODPORY A PREVÁDZKY

uzavretá podľa ust. § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy Objednávateľa

ÚGKK SR – č.142/2014/OIBKR

Číslo zmluvy Poskytovateľa

SEV - 114171126

Článok I. ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky

sídlo:

Chlumeckého ul. č. 2, 820 12 Bratislava

štatutárny orgán:

Ing. Mária Frindrichová, predsedníčka

bankové spojenie:

IBAN:

IČO:

00 166 260

DIČ:

2020830240

IČ DPH:

SK2020830240

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

SEVITECH a. s.

sídlo:

Mlynské nivy č. 71, 821 05 Bratislava

štatutárny orgán:

Ing. Jaroslav Murár, predseda predstavenstva

Jaroslav Gajdoš, člen predstavenstva

bankové spojenie:

IBAN:

IČO:

31 605 052

DIČ:

2020444338

IČ DPH:

SK2020444338

zápis v Obchodnom registri:

Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka
č.: 4696/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Článok II. Preambula

- 2.1 Zmluvne strany konštatujú, že dňa 31. 12. 2009 uzavreli Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky ako objednávateľ, na strane jednej a spoločnosť NESS Slovensko, a.s. so sídlom Galvaniho ul. č. 15/C, 821 04 Bratislava, identifikačné číslo 00 603 783, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 89/B ako zhotoviteľ č. 1 a spoločnosť SEVITECH a.s. ako zhotoviteľ č. 2, na strane druhej Zmluvu o dielo (ďalej len „**ZoD**“), predmetom ktorej bol spoločný a nerozdielny záväzok zhotoviteľa č. 1 a zhotoviteľa č. 2 vytvoriť a dodať objednávateľovi dielo pozostávajúce zo sprístupnenia referenčných údajov a informácií Základnej bázy údajov pre geografický informačný systém (ďalej len „**ZBGIS**“) prostredníctvom elektronických služieb a zabezpečenie ich aktuálnosti, vrátane vytvorenia a aktualizácie referenčných zdrojových údajov národnej infraštruktúry priestorových údajov potrebných pre overenie funkčnosti navrhovaného riešenia ako aj efektívnej integrácie elektronických služieb katastra nehnuteľností – ZBGIS do celkovej architektúry eGovernmentu (ďalej len „**Pôvodné Dielo**“).

- 2.2 Zmluvné strany sa v súlade s dojednaním čl. 15 bod 15.8 ZoD dohodli na uzavretí Zmluvy s cieľom zabezpečiť poskytovanie servisných služieb podpory a prevádzky pre špecifickú časť Pôvodného Diela), ktorého zhotoviteľom je Poskytovateľ a ktorého presná špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 - špecifikácia podporovanej časti Pôvodného Diela, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy (ďalej aj ako „**Podporovaná časť Diela**“ alebo „**Riešenie**“). Zmluvné strany konštatujú, že dojednania upravujúce zodpovednosť za vady podľa čl. 15 ZoD nie sú Zmluvou dotknuté; pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa na proces odstránenia väd uplatnených podľa čl. 15 ZoD použije ZoD.
- 2.3 Účelom Zmluvy je zabezpečiť podporu a prevádzku Podporovanej časti Diela a stanoviť práva a povinnosti Zmluvných strán pri zabezpečovaní servisných služieb podpory a prevádzky pre Podporovanú časť Diela. Štruktúra a špecifikácia servisných služieb podpory a prevádzky pre Podporovanú časť Diela je uvedená v Prílohe č. 2 – Špecifikácia Plnenia, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy (ďalej pre každú zo servisných služieb aj „**Plnenie**“).
- 2.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre Objednávateľa na jeho požiadanie spracuje ponuku na poskytnutie aj dodatočných plnení týkajúcich sa Podporovanej časti Diela spočívajúcich o.i. aj v Upgrade (ďalej len „**Dodatočné plnenie**“), pričom Poskytovateľ sa zaväzuje Dodatočné plnenia v ponuke oceniť použitím príslušných jednotkových cien uvedených v Prílohe č. 3 - Špecifikácia Ceny za Plnenie a jej fakturácia, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V ponuke bude tiež uvedená presná špecifikácia Dodatočných plnení a lehota na ich poskytnutie ako aj doba na odstránenie väd vzniknutých počas Záručnej doby a lehota pre prijatie ponuky Objednávateľom, ktorej dĺžka musí byť v súlade so všeobecne záväznými predpismi, najmenej však 10 pracovných dní. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Objednávateľovi ponuku na poskytnutie Dodatočného plnenia vypracovanú v súlade s predchádzajúcou vetou tohto bodu tohto článku Zmluvy, bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia Objednávateľa na poskytnutie Dodatočného plnenia pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Pokiaľ Objednávateľ ponuku Poskytovateľa v lehote pre prijatie ponuky písomne akceptuje, vzniká záväzok Poskytovateľa poskytnúť takto objednané Dodatočné plnenia v zmysle akceptovanej ponuky Objednávateľovi a ten sa ich zaväzuje prevziať a zaplatiť za ne Poskytovateľovi dohodnutú cenu podľa akceptovanej ponuky. Ustanovenia Zmluvy sa budú primerane vzťahovať aj na Dodatočné plnenia, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak.

Článok III. Definície

Autorský zákon:	je zákon č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov
Celkový sumarizačný protokol:	je celkový sumarizačný protokol špecifikovaný v čl. 5.4 Prílohy č. 2
Cena za Plnenie:	má význam definovaný v čl. VII bod 7.2 Zmluvy a v Prílohe č. 3 Zmluvy
Cieľová dostupnosť Riešenia:	je požadovaná miera dostupnosti Podporovanej časti Diela počas Pracovnej doby a Mimopracovnej doby, ktorá je špecifikovaná v článku 8 Prílohy č. 2 Zmluvy v časti označenej ako „Záväzné parametre“ pre servisnú službu „Dostupnosť Riešenia“ a pre príslušné prostredie Podporovanej časti Diela (produkčné, testovacie, školiace) zvlášť; Cieľová dostupnosť Riešenia je daná pomerom doby v ktorej predmetné prostredie Podporovanej časti

Diela má byť dostupné k celkovej dĺžke sledovanej doby

Cieľová výkonnosť Riešenia:

je požadovaná miera výkonnosti Podporovanej časti Diela, ktorá je špecifikovaná v článku 8 Prílohy č. 2 Zmluvy v časti označenej ako „Záväzné parametre“ pre servisnú službu „Výkonnosť Riešenia“

Čas poskytovania servisnej služby:

má význam definovaný v čl. VI bod 6.3 Zmluvy

Doba opravy:

je doba, ktorá plynie od okamihu nahlásenia Incidentu Oprávneným zástupcom Objednávateľa na Help desk, do momentu odstránenia Incidentu alebo ak odstránenie Vady je podmienené sprístupnením riešenia tretích strán do momentu dodania návrhu riešenia Vady vrátane oznámenia termínu do kedy bude Vada odstránená v produkčnom prostredí a odoslania oznámenia o odstránení Incidentu z Help desku Objednávateľovi. Doba opravy alebo doba dodania návrhu riešenia Vady vrátane oznámenia termínu do kedy bude Vada odstránená v produkčnom prostredí začína plynúť len v rámci Času poskytovania servisnej služby „Manažment incidentov a problémov“ v zmysle čl. 8 Prílohy č. 2 Zmluvy

Dodatočné plnenie:

sa rozumie akékoľvek ďalšie písomne dohodnuté servisné služby a doplnkové dodávky v zmysle čl. II bod 2.4 Zmluvy

Dostupnosť Riešenia:

je stav uvedený v článku 8 Prílohy č. 2

DPH:

je daň z pridanej hodnoty

Dôverné informácie:

má význam definovaný v čl. XVI bod 16.2 Zmluvy

Drobná vada:

(tiež označená v Zmluve ako „Vada kategórie C“)

je každá iná vada Podporovanej časti Diela než Kritická vada alebo Vážná vada, ktorá však nespôsobuje nefunkčnosť Podporovanej časti Diela ani jeho zásadné obmedzenie funkčnosti

Help desk:

je servisná služba Poskytovateľa špecifikovaná v článku 1 Prílohy č. 2 Zmluvy

Hot fix:

je integrovaný a otestovaný Update pripravený na okamžité nasadenie do produkčného prostredia mimo plánovaného Release

Kritická vada:

(tiež označená v Zmluve ako „Vada kategórie A“)

je vada Podporovanej časti Diela, ktorá sa prejavuje zlyhaním, výpadkom, chybou či

	nedostupnosťou Podporovanej časti Diela ako celku alebo nie je možné používať ani jednu jeho časť, ktorá tvorí najmenej 50 % služieb a aplikácií, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 1 ako služby a aplikácie kategórie 1. Kritická vada sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov, je opakovane vyvolateľná alebo má trvalý charakter
Licencia:	má význam definovaný v čl. XI bod 11.7 Zmluvy
Mimopracovná doba:	je časový úsek iný ako Pracovná doba
Nedostupnosť Riešenia:	je stav, kedy Riešenie je v inom stave než zodpovedajúcom stavu Dostupnosti riešenia
Obchodný zákonník:	je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
Objednávateľ:	má význam definovaný v čl. I
Oprávnení zástupcovia Objednávateľa:	má význam definovaný v čl. XVIII bod 18.4 Zmluvy
Oprávnení zástupcovia Poskytovateľa: Zmluvy	má význam definovaný v čl. XVIII bod 18.5
Patch:	je na hmotnom nosiči alebo inak doručená oprava Vád, ktorá ich odstraňuje do času vydania Releaseu
Plnenie:	má význam definovaný v čl. II bod 2.3 Zmluvy a rozumie sa ním tiež Dodatočné Plnenie
Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu	je Dodatočné plnenie
Podporovaná časť Diela: (tiež označená v Zmluve ako „Riešenie“)	má význam definovaný v čl. II bod 2.2 Zmluvy a v Prílohe č. 1
Poskytovateľ:	má význam definovaný v čl. I
Pôvodné Dielo:	má význam definovaný v čl. II bod 2.1 Zmluvy
Pracovná doba:	je časový úsek v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.
Preberacie konanie:	má význam definovaný v čl. XI bod 11.1 Zmluvy
Preberací protokol:	má význam definovaný v čl. XI bod 11.4 Zmluvy
Reakčná doba:	je doba plynúca od okamihu preukázateľného nahlásenia Incidentu na Help desk Poskytovateľa do momentu prevzatia Incidentu Poskytovateľom. Podrobný proces je špecifikovaný v Prílohe č. 2

Release:

je súhrn Updatov a Hot fixov

Termíny poskytovania Plnenia

sú časové úseky špecifikované v článku 8 Prílohy č. 2 Zmluvy v časti označenej ako „Záväzné parametre“ pre servisné služby „Manažment incidentov a problémov“ a „Reporty“ ako aj dohodnutý termín pre poskytnutie Dodatočného plnenia

Vada:

(tiež označované ako „Incident“)

je označenie pre Kritické vady a/alebo Vážne vady a/alebo Drobné vady a je také správanie sa Podporovanej časti Diela v produkčnom prostredí, pri ktorom najmä:

- Objednávateľ rutinne používajúci Podporovanú časť Diela nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu) alebo
- nie je dodržaná funkcionálna popisovaná v dokumentácii k Podporovanej časti Diela alebo v schválených, objednaných, dodaných a uhradených funkčných špecifikáciách Dodatočného plnenia alebo
- pri korektnej obsluhu dochádza k chybovému ukončeniu alebo
- dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta.

Vadou nie je:

také správanie sa Podporovanej časti Diela, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Podporovanej časti Diela spôsobené:

- nevhodným používaním Podporovanej časti Diela alebo jej využívaním za iným účelom ako bolo preukazateľne určené;
- administráciou produkčného prostredia do ktorého je Podporovaná časť Diela nasadená, alebo administráciou Podporovanej časti Diela Objednávateľom, alebo treťou osobou,
- dátami, ktoré neprodukuje Podporovaná časť Diela;
- používaním Podporovanej časti Diela za iných podmienok, ako bolo preukazateľne stanovené, alebo ak Podporovaná časť Diela bola používaná v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Podporovanej časti Diela;
- softvérom tretích strán a/alebo hardwarovým a/alebo softwarovým prostredím tretích strán;
- udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;

- zmenou prostredia bez súhlasu Poskytovateľa, do ktorého Poskytovateľ Podporovanú časť Diela nasadil;
- výpadkom elektrickej energie počas trvania tohto výpadku, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb;
- ako aj vady zistené pri prebiehajúcej realizácii Dodatočného plnenia alebo Servisných požiadaviek, ktoré neboli riadne prebraté a zaplatené Objednávateľom, vady pri nasadení tohto riešenia za účelom testovania, overenia funkčnosti v testovacom prostredí, vady popísané ako výhrady pri preberacom protokole s dohodnutým termínom na odstránenie
- zmenou legislatívy

Vážna vada

(tiež označená v Zmluve ako „Vada kategórie B“)

je vada Podporovanej časti Diela, ktorá sa prejavuje výpadkom, chybou či nedostupnosťou jednotlivých elektronických služieb alebo aplikácií, ktoré sú v Prílohe č. 1 definované ako služby a aplikácie kategórie 2, Podporovanej časti Diela alebo ich funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie všetkých elektronických služieb alebo aplikácií Podporovanej časti Diela ako celku ani jeho podstatnej časti. Vážna vada sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je opakovane vyvolávaná alebo má trvalý charakter

Update:

je na hmotnom nosiči alebo inak doručená aktualizácia Riešenia Objednávateľovi, ktorou sa komplexne odstraňujú Vady bez zvýšenia funkčnosti Riešenia

Upgrade:

je na hmotnom nosiči alebo inak doručená aktualizácia Riešenia Objednávateľovi, ktorou sa mení funkčnosť, zvyšuje užívateľský komfort, rozsah užívateľských funkcií, zvyšuje kvalita a/alebo objem obsahu a pod., t.j. skvalitnenie Riešenia na vyššiu úroveň

Vyššia moc:

má význam definovaný v čl. XVII bod 17.1 Zmluvy

Záručná doba:

má význam definovaný v čl. XII bod 12.2 Zmluvy

ZBGIS:

je skratka pre Základnú bázu údajov pre geografický informačný systém použitý v ZoD

Zmluva:

je táto zmluva vrátane jej dodatkov

Zmluvné strany:

je spoločné označenie pre Objednávateľa
a Poskytovateľa

ZoD:

má význam definovaný v čl. II bod 2.1 Zmluvy

Článok IV.

Predmet Zmluvy

- 4.1 Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať počas účinnosti Zmluvy Plnenie a záväzok Objednávateľa poskytovať Poskytovateľovi pri poskytovaní Plnenia potrebnú súčinnosť podľa čl. VIII Zmluvy, riadne poskytnuté Plnenie prevziať a zaplatiť za poskytnuté Plnenie Cenu za Plnenie podľa článku VII Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Plnenie v súlade:
- a) so Zmluvou;
 - b) s písomnými pokynmi Objednávateľa danými podľa Zmluvy a v jej medziach;
 - c) so zmenami písomne dohodnutými medzi Objednávateľom a Poskytovateľom počas trvania Zmluvy;
 - d) s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike ku dňu odovzdania Plnenia podľa Zmluvy; Zmluvné strany sa pre odstránenie akýchkoľvek pochybností dohodli, že v prípade poskytnutia Dodatočného plnenia sa môžu písomne dohodnúť inak;
 - e) so vzájomne odsúhlasenou Cenou za Plnenie;
 - f) s Termínmi poskytovania Plnenia.

Článok V.

Poskytovanie Plnenia

- 5.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a odborne spôsobilý poskytovať Plnenie podľa Zmluvy.
- 5.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Plnenie s náležitou odbornou starostlivosťou a plniť si všetky povinnosti Poskytovateľa potrebné pre riadne poskytovanie Plnenia.
- 5.3. Poskytovaním Plnenia sa pre účely Zmluvy rozumie:
- a) zabezpečovanie servisných služieb podpory a prevádzky pre Podporovanú časť Diela podľa Prílohy č. 2 Zmluvy;
 - b) odovzdanie všetkej dokumentácie podľa čl. XI bod 11.2 Zmluvy;
 - c) vykonanie Dodatočných plnení podľa Zmluvy.
- 5.4. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na všetky skutočnosti, ktoré môžu mať negatívny vplyv na riadne poskytovanie Plnenia.
- 5.5. Poskytovateľ sa zaväzuje po uplynutí každého kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy v rámci Plnenia servisnej služby SLA004 a v Termíne pre poskytnutie predmetného Plnenia vyhotovovať reporty v súlade s článkom 5 Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 5.6. Celkový sumarizačný protokol vypracovaný podľa článku 5.4 Prílohy č. 2 Zmluvy, schválený Objednávateľom na tento účel, bude prílohou faktúry Poskytovateľa podľa čl. IX bod 9.2 Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje, že k doručenému Celkovému sumarizačnému protokolu sa písomne vyjadrí najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa jeho doručenia, a to odsúhlasením Celkového sumarizačného protokolu Oprávneným zástupcom Objednávateľa a/alebo inou ním poverenou osobou, alebo uvedením námietok Objednávateľa ku konkrétnym položkám na predloženom Celkovom sumarizačnom protokole, vrátane odôvodnenia predmetných námietok. Pre vylúčenie pochybností platí, že pokiaľ sa Objednávateľ aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve Poskytovateľa nevyjadrí k Celkovému sumarizačnému protokolu v zmysle predošlej vety, považuje sa Celkový sumarizačný protokol na účely Zmluvy za odsúhlasený Objednávateľom.

- 5.7. Poskytovateľ splní svoju povinnosť poskytnúť Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu jeho riadnym ukončením (t.j. jeho dokončením v súlade so Zmluvou) a odovzdaním Objednávateľovi v súlade s ustanoveniami čl. XI tejto Zmluvy.
- 5.8. Ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ poskytuje Dodatočné Plnenie alebo jeho časť v rozpore so Zmluvou a Poskytovateľ nezjedná nápravu ani v dodatočnej primeranej lehote písomne dohodnutej oboma Zmluvnými stranami, najmenej však 15 pracovných dní, Objednávateľ je oprávnený od príslušného Dodatočného plnenia odstúpiť.

Článok VI.

Doba trvania Zmluvy a záväzné termíny poskytovania Plnenia

- 6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 6.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Plnenie podľa Zmluvy bude Poskytovateľom poskytované v súlade s Termínmi poskytovania Plnenia.
- 6.3 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť príslušných servisných služieb v časových úsekoch špecifikovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy v časti „Čas poskytovania servisnej služby“ (ďalej len „Čas poskytovania servisnej služby“).

Článok VII.

Cena za Plnenie

- 7.1 Cena za Plnenia v štruktúre podľa Prílohy č. 3 Zmluvy za príslušné fakturačné obdobie je špecifikovaná v Prílohe č. 3 Zmluvy ako cena bez DPH. Cenu za Plnenie je možné zmeniť len za podmienok stanovených v Zmluve. K Cene za Plnenie bude pripočítaná príslušná DPH podľa právnych predpisov účinných v čase vzniku zdaniteľného obchodu. Cena za Plnenie uvedená v Prílohe č. 3 Zmluvy je dohodnutá tak, že zohľadňuje všetky náklady Poskytovateľa na riadne a včasné poskytnutie Plnenia v súlade so Zmluvou.
- 7.2 Celková maximálna zmluvná cena za dohodnuté Plnenie podľa Zmluvy počas celej doby trvania Zmluvy je určená ako cena maximálna vo výške 5 542 163,00 (slovom päťmilionopäťstoštyridsaťdvatisícstošesťdesiattri) EUR bez DPH.
- 7.3 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Cena za Plnenie podľa Prílohy č. 3 Zmluvy je úplná a konečná a zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa za účelom poskytnutia Plnenia podľa Zmluvy.
- 7.4 Peňažný záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi Cenu za Plnenie (alebo jej časť) platený prostredníctvom banky je splnený odpísaním sumy peňažného záväzku z bankového účtu Objednávateľa v prospech bankového účtu Poskytovateľa.

Článok VIII.

Spolupôsobenie Objednávateľa

- 8.1 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť špecifikovanú v Zmluve, v Prílohe č. 2 Zmluvy ako aj ostatnú súčinnosť nevyhnutne potrebnú pre splnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy, čím sa ňou rozumie poskytnutie spolupôsobenia Objednávateľa v podobe zabezpečenia alebo poskytnutia nevyhnutných informácií, dokumentov, podmienok alebo vykonania takých činností, ktoré nie je povinný podľa tejto Zmluvy vykonať alebo zabezpečiť Poskytovateľ a bez ktorých nie je možné riadne a včas poskytnúť Plnenia podľa Zmluvy.
- 8.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní Poskytovateľovi za účelom poskytovania Plnenia prístup do svojho sídla ako aj ďalších relevantných priestorov, k hardwaru, softwaru, databázam a sieťovej infraštruktúre a systémom potrebným pre prevádzku Pôvodného diela a poskytovanie Plnenia. Objednávateľ zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť vzdialeného prístupu k softwaru, databázam a sieťovej infraštruktúre Objednávateľa týkajúcej sa Podporovanej časti Diela. Poskytovateľ sa

zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné a technické smernice, predpisy a opatrenia Objednávateľa týkajúce sa prístupu do priestorov Objednávateľa ako aj ďalších relevantných priestorov, výkonu práce v týchto priestoroch, lokálneho a vzdialeného prístupu k hardwaru, softwaru, databázam a sieťovej infraštruktúre a systémom Objednávateľa, s ktorými bude Poskytovateľ preukázateľne oboznámený, alebo ktoré mu boli preukázateľne sprístupnené.

- 8.3 V rozsahu, v akom bude pre poskytovanie Plnenia podľa Zmluvy pre Poskytovateľa potrebné pristupovať k hardwaru alebo softwaru, databázam, údajovým modelom tretej strany, ktoré Objednávateľ používa, alebo zabezpečiť integráciu Podporovanej časti Diela na ne, Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi súčinnosť v podobe zabezpečenia potrebných špecifikácií, informácií, prístupov od príslušnej tretej strany.

Článok IX.

Fakturácia a platobné podmienky

- 9.1. Poskytovateľ je oprávnený za Plnenie poskytnuté v súlade so Zmluvou fakturovať Cenu za Plnenie podľa Prílohy č. 3 Zmluvy. V prípade nedodržania Cieľovej dostupnosti Riešenia pri servisných službách OLA001 alebo OLA002 alebo OLA003 špecifikovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje automaticky v nasledujúcej faktúre znížiť Cenu za Plnenie o zmluvne dojednanú zľavu podľa čl. XIII bod 13.2 Zmluvy.
- 9.2. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi faktúru na zaplatenie servisných služieb špecifikovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy. Celkový sumarizačný protokol vzťahujúci sa k predchádzajúcemu fakturačnému obdobiu Ceny za Plnenie v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy odsúhlasený Objednávateľom bude prílohou faktúry; pre odstránenie akýchkoľvek pochybností prílohou faktúry pre prvé fakturačné obdobie a faktúry ohľadom služby Maintenance SW licencií podľa Prílohy č. 3 Zmluvy nebude Celkový sumarizačný protokol. Zmluvné strany sa dohodli, že neoddeliteľnou prílohou každej ďalšej faktúry vystavenej Poskytovateľom bude Celkový sumarizačný protokol za predchádzajúce fakturačné obdobie Ceny za Plnenie podľa Prílohy č. 3 Zmluvy. Za poskytnuté Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu je Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť faktúru Objednávateľovi až po jeho riadnom odovzdaní a prevzatí Objednávateľom v Preberacom konaní podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že neoddeliteľnou prílohou faktúry vystavenej Poskytovateľom podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy bude Preberací protokol.
- 9.3. Cena za Plnenie je splatná na základe faktúry Poskytovateľa, a to prostredníctvom banky na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre; riadne vystavená faktúra Poskytovateľa je splatná do 30 dní odo dňa doručenia originálu faktúry Objednávateľovi podľa článku XV Zmluvy. V prípade, že tento deň pripadne na deň pracovného pokoja alebo sobotu alebo nedeľu, za deň splatnosti sa považuje nasledujúci pracovný deň.
- 9.4. Faktúra Poskytovateľa bude obsahovať nasledujúce údaje:
- a) označenie faktúry a jej číslo;
 - b) obchodné meno alebo názov, právnu formu, sídlo a identifikačné číslo Objednávateľa a Poskytovateľa a označenie obchodného registra, v ktorom je Poskytovateľ zapísaný a číslo takéhoto zápisu;
 - c) registračné číslo Zmluvy Objednávateľa;
 - d) predmet a špecifikáciu Plnenia a dátum dodania Plnenia;
 - e) deň vystavenia faktúry, lehotu jej splatnosti, pečiatku a podpis oprávnenej osoby;
 - f) obchodné meno banky a IBAN, na ktorý sa má platiť;
 - g) celkovú fakturovanú sumu bez DPH a celkovú fakturovanú sumu s DPH;
 - h) ďalšie náležitosti vyplývajúce z platných a účinných právnych predpisov.
- 9.5 Ak faktúra nezodpovedá požiadavkám podľa bodu 9.2 tohto článku Zmluvy alebo nemá dohodnuté náležitosti podľa bodu 9.4 tohto článku Zmluvy alebo ak nie je k nej priložený príslušný Celkový sumarizačný protokol alebo Preberací protokol alebo ak faktúra obsahuje nesprávne údaje, má Objednávateľ právo vrátiť faktúru v lehote 10 pracovných dní bez jej úhrady Poskytovateľovi. Poskytovateľ je povinný vystaviť novú opravenú faktúru. Nová lehota splatnosti začne plynúť až po doručení

opravenej alebo riadne doplnenej faktúry Objednávateľovi; na splatnosť opravenej alebo riadne doplnenej faktúry Objednávateľa sa primerane vzťahuje dojednanie podľa bodu 9.3 tohto článku Zmluvy.

- 9.6 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry má Poskytovateľ právo uplatniť úrok z omeškania vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi.
- 9.7 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu, kde príslušné Plnenie bolo Objednávateľom prevzaté s výhradou odstránenia väd, je Objednávateľ oprávnený zadržať sumu zodpovedajúcu 10 % z ceny za príslušné Dodatočné plnenie bez DPH, a to pri vystavení príslušnej faktúry zo sumy príslušnej fakturovanej Ceny za toto Plnenie bez DPH. Objednávateľ je oprávnený zdržiavať dohodnutú sumu vo výške 10 % z ceny za príslušné Dodatočné plnenie bez DPH do uplynutia 3 pracovných dní odo dňa odstránenia všetkých väd tohto Plnenia uvedených v príslušnom Preberacom protokole.
- 9.8 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Objednávateľ je oprávnený zo zadržanej sumy podľa bodu 9.7 tohto článku Zmluvy uspokojiť všetky svoje nepochybné a preukázateľné nároky a pohľadávky, ktoré mu vzniknú voči Poskytovateľovi zo Zmluvy alebo na jej základe v súvislosti s Plnením, ktorého sa zadržaná čiastka týka. Zadržanú sumu alebo jej zostávajúcu časť zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi do piatich pracovných dní od uplynutia lehoty uvedenej v bode 9.7 tohto článku Zmluvy.

Článok X.

Ďalšie dojednania

- 10.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a navzájom sa budú včas informovať o všetkých skutočnostiach potrebných pre plnenie ich záväzkov podľa Zmluvy, najmä bez zbytočného odkladu vzájomne si oznamovať všetky zmeny a dôležité okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán podľa Zmluvy.
- 10.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Plnenie tak, aby bolo vykonávané v súlade s Termínmi poskytovania Plnenia, a teda aby pri poskytovaní Plnenia nevznikali zbytočné prieťahy ani žiadne dodatočné náklady (resp. nedošlo k zvýšeniu existujúcich nákladov) na strane Objednávateľa.
- 10.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že si je vedomý toho, že akékoľvek neplnenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy môže mať za následok vznik škody na strane Objednávateľa, ktorá môže prevyšovať hodnotu poskytovaného Plnenia a zaväzuje sa nahradiť v celom rozsahu škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi ako dôsledok porušenia povinností Poskytovateľa zo Zmluvy.
- 10.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že je poistený pre prípad všeobecnej zodpovednosti za škodu do výšky 3 000 000 EUR (slovom tri milióny eur) poistného plnenia a zaväzuje sa toto poistenie nemeniť a nezrušiť do uplynutia 2 rokov od zániku Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Objednávateľovi každý rok, ktorý trvá poistenie podľa predchádzajúcej vety tohto článku potvrdenie o poistení, a to najneskôr do 30. januára príslušného kalendárneho roka.
- 10.5 Poskytovateľ nie je oprávnený svoju akúkoľvek pohľadávku voči Objednávateľovi vyplývajúcu zo Zmluvy alebo s ňou súvisiacu postúpiť na iného alebo založiť v prospech tretích osôb.
- 10.6 Poskytovateľ sa zaväzuje v technicky primeranej lehote poskytnúť Objednávateľovi kedykoľvek všetky dostupné informácie a dokumenty, ktoré sa týkajú poskytovaného Plnenia.
- 10.7 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré majú alebo by mohli mať za následok, že Poskytovateľ nemôže alebo nebude môcť poskytovať Plnenie podľa Zmluvy riadne alebo v súlade s Termínmi poskytovania Plnenia, bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o nich dozvie. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa aj o iných skutočnostiach týkajúcich sa Plnenia sťažujúcich poskytovanie Plnenia podľa Zmluvy alebo, ktoré by mohli mať za následok vznik škody alebo inej ujmy na strane Objednávateľa alebo tretích osôb.
- 10.8 Ak bude nevyhnutné zabezpečiť prístup Poskytovateľa do sídla alebo iných priestorov Objednávateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať všetky interné pravidlá Objednávateľa týkajúce sa vstupu a výkonu prác dodávateľov v priestoroch Objednávateľa, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.

ný. Pre vylúčenie pochybností, pokiaľ je prístup do priestorov Objednávateľa nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie Plnenia, po dobu kým takýto prístup nebude umožnený neplynú Termíny poskytovania Plnenia.

- 10.9 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi prístup k Podporovanej časti Diela v rozsahu podľa čl. VIII Zmluvy.
- 10.10 V prípade neposkytnutia súčinnosti Objednávateľom podľa čl. VIII Zmluvy alebo v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením Ceny za Plnenie, sa primerane predlžujú Termíny poskytovania Plnenia, ktoré je inak Poskytovateľ povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Doba, o ktorú sa predlžia Termíny poskytovania Plnenia, bude zodpovedať počtu dní, o ktoré sa Objednávateľ omeškal so zaplatením Ceny za Plnenie alebo počas ktorých neposkytol súčinnosť podľa čl. VIII Zmluvy.

Článok XI.

Preberacie konanie

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť poskytnúť Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu podľa Zmluvy bude splnená okamihom riadneho ukončenia a odovzdania Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu Objednávateľovi v mieste sídla Objednávateľa, alebo v inom vopred písomne dohodnutom mieste kde má byť také Plnenie Poskytnuté v preberacom konaní v súlade s podmienkami Zmluvy (ďalej len „**Preberacie konanie**“). Zmluvné strany sa na účely odstránenia akýchkoľvek pochybností dohodli, že povinnosť poskytnúť Plnenie nepodliehajúce Preberaciemu konaniu podľa Zmluvy a ktoré Poskytovateľ poskytuje podľa Zmluvy, bude splnená odsúhlasením Celkového sumarizačného protokolu Objednávateľom v zmysle Zmluvy.
- 11.2 Poskytovateľ je povinný pripraviť a odovzdať Objednávateľovi pri Preberacom konaní vopred dohodnú dokumentáciu (napr. manuály ako aj ďalšiu dokumentáciu súvisiacu s poskytnutým Plnením podliehajúcim Preberaciemu konaniu, potrebnú pre Objednávateľa podľa právnych predpisov alebo vopred požadovanú Objednávateľom). Zmluvné strany sa dohodli, že dokumentácia podľa predchádzajúcej vety bude vyhotovená v slovenskom jazyku, s výnimkou dokumentácie k počítačovému programu tretích strán, ktorá sa v súlade so všeobecne záväznými predpismi poskytuje na území Slovenskej republiky v inom ako slovenskom jazyku. V prípade podľa predchádzajúcej vety môže byť dokumentácia poskytnutá v anglickom alebo nemeckom jazyku.
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje aspoň 2 pracovné dni vopred oznámiť Objednávateľovi písomne, faxom alebo e-mailom termín, kedy bude Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu pripravené na odovzdanie. Poskytovateľ v oznámení podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy oznámi Objednávateľovi pripravenosť Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu na Preberacie konanie Objednávateľovi a zároveň prizve Oprávneného zástupcu Objednávateľa na Preberacie konanie ktoré sa uskutoční najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Preberacie konanie spočíva v overení, či Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu zodpovedá výsledku určenému v Zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že na preukázanie riadneho poskytnutia Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu sa vyžaduje úspešné vykonanie testov Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu v testovacom prostredí Objednávateľa v súlade s písomne dohodnutými kritériami. Zmluvné strany sa dohodli, že výsledok testovania podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy sa zachytí v zápisnici podpísanej Zmluvnými stranami; Zmluvnými stranami podpísaná zápisnica o výsledku testovania tvorí v tomto prípade neoddeliteľnú prílohu Preberacieho protokolu.
- 11.4 Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení Preberacieho konania bude spísaný Preberací protokol. Zmluvné strany sa dohodli, že v Preberacom protokole uvedú najmä:
- a) zoznam Drobných väd nebrániacich užívaniu Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu na účel, na ktorý bolo poskytnuté podľa Zmluvy a termíny ich odstránenia,
 - b) zoznam odovzdávaných dokladov,
 - c) iné skutočnosti, ktorých vyznačenie požaduje niektorá zo Zmluvných strán,
 - d) dátum a miesto vyhotovenia protokolu a podpisy Zmluvných strán.

- 11.5 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť Poskytovateľa poskytnúť Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu nie je splnená, ak Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu má Kritické a/alebo Vážne vady; v tomto prípade nevzniká Objednávateľovi povinnosť prevziať takéto Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu s prípadnými Drobnými vadami nebrániacimi užívaniu Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu na účel, na ktorý bolo poskytnuté podľa Zmluvy. V prípade, ak sa Objednávateľ nedostaví k Preberaciemu konaniu, na ktoré bol podľa Zmluvy riadne pozvaný, a to ani v dočasne poskytnutej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 2 pracovné dni alebo v rozpore so Zmluvou buď odmietne prevziať Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu alebo bezdôvodne odmietne podpísať Preberací protokol, Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu sa bude považovať za prevzaté na účely Zmluvy a Preberací protokol v takom prípade podpíše len Poskytovateľ.
- 11.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že odstráni Drobné vady špecifikované v Preberacom protokole v lehote najneskôr do 10 dní, pokiaľ sa Zmluvné strany v jednotlivom prípade písomne nedohodnú inak. V prípade, že Poskytovateľ neodstráni zistené Drobné vady podľa predchádzajúcej vety, a to ani v dodatočnej lehote 10 dní, má Objednávateľ právo odstrániť Drobné vady sám alebo prostredníctvom tretích osôb, a to na náklady Poskytovateľa; dojednanie podľa čl. XII bod 12.6 písm. b) Zmluvy týmto nie je dotknuté.
- 11.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ bude výsledkom Plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy autorské dielo alebo iný predmet práv duševného vlastníctva, budú sa naň primerane vzťahovať licenčné ustanovenia k Dielu obsiahnuté v ZoD. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena za udelenie oprávnení podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy je v tomto rozsahu zohľadnená v Cene za Plnenie. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje, pokiaľ ho o to Objednávateľ požiada, kedykoľvek podpísať dokumenty a vykonať také úkony, aké môžu byť požadované na úplné a účinné zabezpečenie práv Objednávateľa podľa prvej a druhej vety tohto bodu Zmluvy.

Článok XII.

Záruka a Zodpovednosť za vady

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu v okamihu odovzdania Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu Objednávateľovi, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po odovzdaní Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu v Záručnej dobe.
- 12.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Záručná doba v dĺžke 24 mesiacov sa vzťahuje len na Plnenie podliehajúce Preberaciemu konaniu.
- 12.3 Objednávateľ je povinný vady Plnenia podliehajúce Preberaciemu konaniu bez zbytočného odkladu po ich zistení písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr však do 5 pracovných dní od zistenia vady. V oznámení o vadách Objednávateľ musí Poskytovateľovi vady špecifikovať (opísať, uviesť ako sa prejavujú).
- 12.4 Obsahom záruky podľa Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa vady Plnenia podliehajúce Preberaciemu konaniu, na ktoré sa vzťahuje Záruka bezplatne odstrániť v dobe dojednanej podľa čl. II bod 2.4 Zmluvy.
- 12.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ neodstráni oznámené (reklamované) vady včas, t. j. v dobe opravy v súlade s bodom 12.4 tohto článku Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote 10 dní, má Objednávateľ právo odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretích osôb, a to na náklady Poskytovateľa; dojednanie podľa čl. XII bod 12.6 písm. b) Zmluvy týmto nie je dotknuté.
- 12.6 Záruka podľa Zmluvy sa nevzťahuje na:
- a) nedostatky Podporovanej časti Diela alebo Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu iné než vady podľa Zmluvy,
 - b) vady spôsobené zásahmi Objednávateľa alebo tretej strany do Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu alebo Podporovanej časti Diela, ktoré Poskytovateľ neautorizoval,

- c) vady, ku ktorým došlo použitím alebo rešpektovaním požiadaviek, pokynov, informácií a vecí od Objednávateľa, na nevhodnosť použitia ktorých Poskytovateľ Objednávateľa písomne vo pred a včas upozornil a Objednávateľ napriek tomu na nich trval,
- d) vady spôsobené zlyhaním alebo chybou hardwaru alebo softwaru infraštruktúry, ktorá netvorí Podporovanú časť Diela alebo Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu,
- e) vady spôsobené nesprávnym alebo neodborným použitím Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu alebo Podporovanej časti Diela v rozpore s príslušnou preukázateľne odovzdanou dokumentáciou Objednávateľovi,
- f) úpravy a vylepšenia Podporovanej časti Diela alebo Plnenia podliehajúceho Preberaciemu konaniu, ktoré vyplývajú z ľubovoľných modifikácií na Podporovanej časti Diela alebo Plnení podliehajúceho Preberaciemu konaniu a/alebo z vylepšení vykonaných Objednávateľom, alebo akoukoľvek treťou stranou.

Článok XIII.

Zľavy, Zmluvné pokuty a zodpovednosť za škodu

- 13.1 Zmluvné strany sa dohodli na zľavách a zmluvných pokutách uvedených v bodoch 13.2 až 13.7 tohto článku Zmluvy.
- 13.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak v príslušnom období podľa Prílohy č. 3 Zmluvy nebude Poskytovateľom dodržaná Cieľová dostupnosť Riešenia pri servisných službách OLA001 alebo OLA002 alebo OLA003 alebo OLA004 špecifikovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje vo faktúre za nasledujúce obdobie podľa Prílohy č. 3 Zmluvy znížiť Cenu za Plnenie o nasledovnú zmluvne dojednanú zľavu, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak:
 - 13.2.1 Pri servisnej službe OLA001 vo výške 200 EUR za každých začatých päť percentuálnych bodov rozdielu nameranej dostupnosti Riešenia počas pracovnej doby oproti príslušnej Cieľovej dostupnosti Riešenia, maximálne však 630 EUR,
 - 13.2.2 Pri servisnej službe OLA001 100 EUR za každých začatých päť percentuálnych bodov rozdielu nameranej dostupnosti Riešenia mimo pracovnej doby oproti príslušnej Cieľovej dostupnosti Riešenia, maximálne však 630 EUR,
 - 13.2.3 Pri servisnej službe OLA002 50 EUR za každých začatých päť percentuálnych bodov rozdielu nameranej dostupnosti Riešenia počas pracovnej doby oproti príslušnej Cieľovej dostupnosti Riešenia, maximálne však 160 EUR,
 - 13.2.4 Pri servisnej službe OLA003 50 EUR za každých začatých päť percentuálnych bodov rozdielu nameranej dostupnosti Riešenia počas pracovnej doby oproti príslušnej Cieľovej dostupnosti Riešenia, maximálne však 160 EUR,
 - 13.2.5 Pri servisnej službe OLA004 50 EUR za každých začatých päť percentuálnych bodov rozdielu nameranej výkonnosti Riešenia počas pracovnej doby oproti príslušnej Výkonnosti Riešenia, maximálne však 160 EUR.
- 13.3 Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytnutá zľava v zmysle bodu 13.2 tohto článku Zmluvy predstavuje dohodnutú paušálnu náhradu škody spojenú s nedodržaním príslušnej Cieľovej dostupnosti Riešenia.
- 13.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci Poskytovateľ poruší svoju povinnosť dodržať Termíny poskytovania Plnenia pri poskytovaní servisnej služby označenej v článku 8 Prílohy č. 2 ako SLA001 „Manažment incidentov a problémov“, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi nasledovnú zmluvnú pokutu, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak:
 - 13.4.1 Pri nedodržaní Reakčnej doby pri Vade kategórie A zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každú hodinu presahujúcu zmluvne garantovanú Reakčnú dobu, maximálne však 1 260 EUR,
 - 13.4.2 Pri nedodržaní Reakčnej doby pri Vade kategórie B zmluvnú pokutu vo výške 150 EUR za každé dve hodiny presahujúce zmluvne garantovanú Reakčnú dobu, maximálne však 630 EUR,
 - 13.4.3 Pri nedodržaní Reakčnej doby pri Vade kategórie C zmluvnú pokutu vo výške 75 EUR za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Reakčnú dobu, maximálne však 630 EUR,
 - 13.4.4 Pri nedodržaní Doby opravy pri Vade kategórie A zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každú hodinu presahujúcu zmluvne garantovanú Dobu opravy, maximálne však 1 260 EUR,

- 13.4.5 Pri nedodržaní Doby opravy pri Vade kategórie B zmluvnú pokutu vo výške 150 EUR za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Dobu opravy, maximálne však 630 EUR,
- 13.4.6 Pri nedodržaní Doby opravy pri Vade kategórie C zmluvnú pokutu vo výške 75 EUR za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Dobu opravy, maximálne však 630 EUR.
- 13.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť dodržať Termíny poskytovania Plnenia pre servisnú službu označenú v článku 8 Prílohy č. 2 ako SLA004 „Reporty“, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (slovom dvesto eur) za každé jednotlivé porušenie povinnosti a každý deň porušovania tejto povinnosti, maximálne však 630 EUR.
- 13.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť dodržať Čas poskytovania servisnej služby HELP001 „Help Desk“, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (slovom dvesto eur) za každé jednotlivé porušenie povinnosti a každý deň porušovania tejto povinnosti, maximálne však 630 EUR.
- 13.7 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť dodržať Čas poskytovania servisnej služby SLA002 „Údržba Riešenia“, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (slovom dvesto eur) za každé jednotlivé porušenie povinnosti a každý deň porušovania tejto povinnosti, maximálne však 630 EUR.
- 13.8 Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávka na zaplatenie zmluvnej pokuty vznikne len za podmienky, že dotknutá Zmluvná strana písomne vyzve porušujúcu Zmluvnú stranu na zaplatenie zmluvnej pokuty; táto pohľadávka je potom splatná v lehote uvedenej v písomnej výzve.
- 13.9 Súčet všetkých zliav podľa bodu 13.2 tohto článku Zmluvy a zmluvných pokút podľa bodu 13.4 až 13.7 tohto článku Zmluvy nepresiahne v príslušnom kalendárnom mesiaci sumu v celkovej výške 6 300 EUR (slovom šesťtisícuro euro).
- 13.10 Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu sa vzájomne informovať o vzniku škody alebo bezprostrednej hrozbe vzniku škody v súvislosti s porušením záväzkov príslušnej zmluvnej strany vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 13.11 Zmluvné strany sa dohodli, že každá zo strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci právnych predpisov a Zmluvy. Obe strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 13.12 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, informácie, podkladu či pokynu ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu a nie je ani v omeškaní, ak k týmto skutočnostiam došlo v dôsledku omeškania s plnením záväzku druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (ust. § 374 Obchodného zákonníka).
- 13.13 Zmluvné strany vyhlasujú, že celková najvyššia predvídateľná výška škody, ktorá môže z porušenia povinností zodpovednej zmluvnej strany pri plnení Zmluvy vzniknúť poškodenej zmluvnej strane a ktorú môže alebo mohla zodpovedná zmluvná strana v dobe vzniku Zmluvy pri vynaložení obvyklej starostlivosti predvídať, nepresiahne čiastku 500 000 EUR (slovom päťstotisíc euro).
- 13.14 Povinnosť zmluvných strán nahradiť druhej zmluvnej strane škodu spôsobenú porušením Zmluvy je obmedzená na :
- 13.14.1 v prípadoch podľa bodu 13.2 tohto článku Zmluvy na poskytnutie príslušnej zľavy z Ceny za Plnenie,
- 13.14.2 v prípadoch podľa bodu 13.4 až 13.7 tohto článku Zmluvy na povinnosť zaplatiť príslušnú zmluvnú pokutu uplatnenú v súlade s bodom 13.4 až 13.7 tohto článku Zmluvy Objednávateľom,
- 13.14.3 v ostatných prípadoch nahradiť všetky preukázateľné, skutočné priame škody najviac však v rozsahu najvyššej predvídateľnej výšky škody podľa bodu 13.13 tohto článku Zmluvy.
- 13.15 Pre vylúčenie pochybností, škody presahujúce uvedené limity stanovené pre jednotlivé prípady podľa bodu, ako aj akékoľvek škody náhodné, následné nepriame ako napr. ušlé zisky, nerealizované výnosy, príjmy či úspory sú z povinnosti náhrady škody vyslovene vylúčené.
- 13.16 Zľava podľa bodu 13.2, zmluvné pokuty podľa tohto článku 13 ani náhradu škody Objednávateľ neuplatní pre skutočnosti, ktoré nastali počas Tranzitívneho obdobia nastavovania služieb definovaného v Prílohe 2 Zmluvy.

Článok XIV.

Zánik Zmluvy

- 14.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva zaniká:
- 14.1.1 dohodou Zmluvných strán,
- 14.1.2 odstúpením od Zmluvy,
- 14.1.2.1 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania o viac ako 30 dní s plnením akejkoľvek podstatnej povinnosti podľa Zmluvy a neodstráni tento nedostatok ani v dodatočnej lehote 15 dní poskytutej mu písomne za týmto účelom Objednávateľom alebo ak bude v zmysle príslušných právnych predpisov vyhlásený na majetok Poskytovateľa konkurz alebo ak bude povolená reštrukturalizácia alebo ak sa Poskytovateľ dostane do likvidácie.
- 14.1.2.2 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Objednávateľ je v omeškaní s ktoroukoľvek úhradou svojich peňažných záväzkov podľa Zmluvy o viac ako 30 dní a tento nedostatok neodstráni ani v dodatočnej lehote 15 dní poskytnutej Objednávateľovi písomne za týmto účelom Poskytovateľom.
- 14.1.3 V prípade odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť potrebnú na zabezpečenie odovzdania akéhokoľvek Poskytovateľom rozpracovaného Plnenia, o ktoré Objednávateľ prejaví záujem a pri ktorom bude ochotný uhradiť alikvótnu časť príslušnej Ceny za Plnenie zodpovedajúcu dohodnutej miere rozpracovanosti.
- 14.1.4 Odstúpením od Zmluvy nezanikajú ustanovenia o zmluvnej pokute, o náhrade škody, o zodpovednosti za Vady poskytnutého Plnenia, ktoré bolo do dňa zániku Zmluvy odovzdané a ani iné ustanovenia, ktoré podľa vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú pretrvať aj po zániku Zmluvy.
- 14.1.5 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane. Účinkom odstúpenia ktorejkoľvek zmluvnej strany od Zmluvy je zánik Zmluvy ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane.
- 14.2 Každá zo Zmluvných strán má právo túto Zmluvu vypovedať formou písomnej výpovede, a to aj bez uvedenia dôvodu vo výpovednej lehote 6 mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ustanovenia bodu 14.1.3 a 14.1.4 sa použijú v tomto prípade ku dňu uplynutia výpovednej doby obdobne.
- 14.3 Pokiaľ Objednávateľ napriek vynaloženiu náležitej starostlivosti nemá zabezpečené finančné zdroje na krytie Ceny Plnenia podľa tejto Zmluvy na obdobie v tom čase aktuálneho kalendárneho roka, je Objednávateľ oprávnený písomne vypovedať Zmluvu s účinnosťou ku koncu kalendárneho mesiaca v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, ak bola výpoveď doručená Poskytovateľovi najneskôr 5 dní pred koncom tohto kalendárneho mesiaca, a ak bola výpoveď doručená Poskytovateľovi menej ako 5 dní pred koncom kalendárneho mesiaca, potom takáto výpoveď nadobudne účinky až ku koncu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola táto výpoveď doručená Poskytovateľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že výpoveď podľa tohto bodu Zmluvy Objednávateľ bude oprávnený podať a doručiť Poskytovateľovi len v období od 01.01. bežného roka do 25.06. bežného roka.
- 14.4 Zmluvné strany sa tiež dohodli, že výpoveďou Zmluvy alebo ukončením platnosti a účinnosti tejto Zmluvy pred dohodnutou dobou v zmysle bodu 6.1 z iného právneho dôvodu, nebude dotknuté poskytovanie služby Maintenance SW licencií až do uplynutia celej doby poskytovania predmetnej služby v zmysle Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

Článok XV.

Doručovanie

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti so Zmluvou sa považuje za doručeníu druhej Zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a) faxu, okamihom vytlačenia potvrdenia o odoslaní faxovej správy z faxu použitého odosielateľom, ktoré potvrdí doručenie zasielanej písomnosti na číslo faxu príjemcu počas pracovného dňa; alebo
 - b) elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“) dňom, kedy Zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej Zmluvnej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej Zmluvnej strane (ďalej len „potvrdenie o prijatí e-mailu“). Prijímajúca Zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej Zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený, alebo
 - c) pošty, kuriérom alebo v prípade osobné doručovania, doručeníu písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej Zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej Zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste Zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou Zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 15.2 Pre potreby doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail) sa použije
adresa Objednávateľa [REDACTED]
adresa Poskytovateľa: [REDACTED]
Pre potreby doručovania prostredníctvom faxu sa použije:
faxové číslo Objednávateľa [REDACTED]
faxové číslo Poskytovateľa: [REDACTED]
- 15.3 Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použije adresa sídla Objednávateľa a adresa sídla Poskytovateľa, ibaže odosielaajúcej Zmluvnej strane adresát písomnosti písomne oznámil novú adresu sídla, prípadne inú novú adresu určenú na doručovanie písomností. V prípade akejkoľvek zmeny adresy určenej na doručovanie písomností na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou sa príslušná Zmluvná strana zaväzuje o zmene adresy bezodkladne písomne informovať druhú Zmluvnú stranu; v takomto prípade je pre doručovanie rozhodujúca nová adresa riadne oznámená Zmluvnej strane pred odosielaním písomnosti.
- 15.4 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že písomnosti týkajúce sa zániku alebo zmeny Zmluvy musia byť doručované výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 15.5 Zmluvné strany sa dohodli, že určenie a zmena kontaktných údajov podľa bodu 15.2 a 15.3 tohto článku Zmluvy je v ich výlučnej kompetencii; zmena v týchto kontaktných údajoch sa stáva účinnou vo vzťahu k druhej Zmluvnej strane dňom doručenia písomného oznámenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu si písomne oznamovať zmeny v kontaktných údajoch uvedených v bode 15.2 a 15.3 tohto článku Zmluvy. Ak ktorákoľvek Zmluvná strana poruší svoj záväzok podľa predchádzajúcej vety, je príslušná Zmluvná strana oprávnená používať kontaktné údaje uvedené v bode 15.2 a 15.3 tohto článku Zmluvy až do okamihu, kedy jej bolo preukázateľne doručené písomné oznámenie druhej Zmluvnej strany o zmene kontaktných údajov podľa bodu 15.2 a 15.3 tohto článku Zmluvy.

Článok XVI.

Povinnosť mlčanlivosti

- 16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách (bod 16.2); tento záväzok Zmluvných strán nie je časovo obmedzený.
- 16.2 Dôvernými informáciami sa na účely tejto zmluvy rozumejú akékoľvek skutočnosti, informácie a údaje týkajúce sa Zmluvy, vrátane jej príloh a prípadných dodatkov, rokovaní o Zmluve, prípadných rokovaní o jej prílohách alebo dodatkoch a týkajúcich sa Zmluvných strán, alebo s nimi súvisiace, s výnimkou:
- a) informácií, ktoré sú v deň podpísania Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa už v tento deň dali zadovážiť z bežne dostupných zdrojov,
 - b) informácií, ktoré sa stali po dni podpísania Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú zadovážiť z bežne dostupných zdrojov, a to inak než v dôsledku porušenia povinnosti Zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku,
 - c) informácií, z ktorých povahy vyplýva, že Zmluvná strana nemá záujem o ich utajenie, ak ich Zmluvná strana výslovne neoznačila za dôverné,
- (ďalej len „Dôverné informácie“).
- 16.3 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje:
- a) na prípady, ak Zmluvná strana zverejnila Dôverné informácie s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany,
 - b) na prípady, keď na základe zákona vznikne Zmluvnej strane povinnosť poskytnúť Dôverné informácie,
 - c) na prípady, ak Zmluvná strana použila Dôverné informácie v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo s ňou súvisiacich.
- 16.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany ďalej neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám. Za tretie osoby sa však nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, zamestnanci alebo iné poverené osoby Zmluvných strán, auditori alebo právnici a iní poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú viazaní ohľadom im sprístupnených Dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo zmluvy, ako aj iné osoby, ktorým je potrebné poskytnúť Dôverné informácie za účelom riadneho splnenia povinností alebo výkonu oprávnení vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 16.5 Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že priamo a ani prostredníctvom inej osoby nepoužijú Dôverné informácie v rozpore s ich účelom pre seba alebo pre inú osobu alebo v rozpore so záujmami druhej Zmluvnej strany.

Článok XVII.

Vyššia moc

- 17.1 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (ďalej len „Vyššia moc“), napr. vojny, živelné katastrofy značného rozsahu majúce súvislosť s predmetom Zmluvy, štrajky a pod.
- 17.2 Nemožnosť Zmluvnej strany plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy v dôsledku Vyššej moci nebude považovaná za porušenie Zmluvy, ak Zmluvná strana dotknutá Vyššou mocou:
- a) prijala všetky rozumné opatrenia a vynaložila náležitú starostlivosť s cieľom splniť svoje povinnosti podľa Zmluvy, a
 - b) bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní po vzniku Vyššej moci, písomne oznámila druhej Zmluvnej strane existenciu Vyššej moci.
- 17.3 Zmluvná strana, ktorej bolo znemožnené plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy v dôsledku Vyššej moci, za predpokladu splnenia podmienok uvedených v bode 17.2 písm. a) a b) tohto článku Zmluvy, nezodpovedá za škody takto vzniknuté.

- 17.4 Za predpokladu splnenia podmienok uvedených v bode 17.2 písm. a) a b) tohto článku Zmluvy sa lehota na splnenie povinnosti Zmluvnej strany predlžuje o čas, počas ktorého je jej znemožnené Vyššou mocou splniť túto svoju povinnosť.
- 17.5 Dojednania podľa bodov 17.2 až 17.4 tohto článku Zmluvy sa nepoužijú, ak Vyššia moc vznikla až v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti.
- 17.6 Zmluvná strana dotknutá Vyššou mocou je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane zánik Vyššej moci do piatich (5) pracovných dní od jej zániku.

Článok XVIII.

Záverečné ustanovenia

- 18.1 Zmluva sa spravuje Obchodným zákonníkom a na základe dohody Zmluvných strán, najmä primeranou aplikáciou ust. § 536 a nasl. Obchodného zákonníka ako aj ďalšími príslušnými ustanoveniami právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 18.2 Zmluva môže byť s výnimkou zmeny kontaktných údajov Zmluvných strán podľa čl. XV bod 15.2 a 15.3 Zmluvy a podľa bodu 18.4 a 18.5 tohto článku Zmluvy zmenená len obojstrannými písomnými číslovanými zmluvnými dodatkami. Akékoľvek iné zápisy a protokoly sa nepovažujú za zmenu Zmluvy. Dojednanie podľa čl. II bodu 2.4 tým nie je dotknuté.
- 18.3 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú:
- a) Príloha č. 1 – Špecifikácia podporovanej časti Diela,
 - b) Príloha č. 2 – Špecifikácia Plnenia,
 - c) Príloha č. 3 – Špecifikácia Ceny za Plnenie,
- sú takto označené a podpísané Zmluvnými stranami.
- 18.4 Oprávnení zástupcovia Objednávateľa sú:

- a) funkcia riaditeľ odboru informatiky, bezpečnosti a krízového riadenia (ÚGKK SR):
Ing. Pavel Hajdín, tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- b) funkcia vedúci odboru informačných a komunikačných technológií (GKÚ)
Ing. Daniel Keblúšek, tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- c) oddelenie produktov, projektov a služieb GKÚ :
Mgr. Ľuboslav Michalík, tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- d) odbor referenčných údajov GIS:
Ing. Valéria Hutková, tel: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Zmluvné strany sa dohodli, že určenie a zmena osôb je vo výlučnej kompetencii Objednávateľa. Zmena v týchto osobách sa stáva účinnou dňom doručenia písomného oznámenia Poskytovateľovi.

- 18.5 Oprávnení zástupcovia Poskytovateľa sú:

- a) funkcia senior projektový a delivery manažér (Sevitech)
Ing. Adriana Majová, tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- b) funkcia Divízny riaditeľ IT servis podpory a outsourcingu (Sevitech)
Ing. Ján Ďurov, tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- c) funkcia obchodný riaditeľ (Sevitech)
Ing. Vladimír Oravec, tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Zmluvné strany sa dohodli, že určenie a zmena osôb je vo výlučnej kompetencii Poskytovateľa. Zmena v týchto osobách sa stáva účinnou dňom doručenia písomného oznámenia Objednávateľovi.

- 18.6 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu si písomne oznamovať zmeny v osobách alebo kontaktných údajoch uvedených v bode 18.4 a 18.5 tohto článku Zmluvy.
- 18.7 Ak niektoré ustanovenia Zmluvy nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení

a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu Zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní Zmluvy Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.

- 18.8 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia Objednávateľom spôsobom ustanoveným príslušným právnym predpisom.
- 18.9 Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, štyri rovnopisy pre Objednávateľa a dva rovnopisy pre Poskytovateľa.
- 18.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa

Ing. Mária Frindrichová
predsedníčka
Úrad geodézie, kartografie a katastra
Slovenskej republiky

Ing. Jaroslav Murár
predseda predstavenstva
SEVITECH a. s.

Jaroslav Gajdoš
člen predstavenstva
SEVITECH a. s.

Príloha č. 1 - Špecifikácia Podporovanej časti Pôvodného Diela.

Podporovaná časť Pôvodného Diela pozostáva zo systému ZBGIS, ktorého hlavnou funkčnosťou je najmä poskytovanie priestorových informácií.

Systém ZBGIS je tvorený webovými aplikáciami:

Por. číslo	Webová aplikácia	Kategória
1	Mapový klient ZBGIS	1
2	Transformačná služba	1
3	Konverzná služba ZBGIS	3
4	Vyhľadávacia služba	2
5	Metaúdajový editor	3

Systém ZB GIS obsahuje najmä nasledovné subsystémy:

- subsystém pre zobrazovanie služieb priestorových údajov,
- subsystém pre publikovanie služieb priestorových údajov,
- subsystém pre správu údajov (tvorba, aktualizácia, kontrola),
- subsystém fotogrametrického spracovania údajov,
- subsystém pre poskytovanie metainformácií,
- subsystém pre prístup k službám.

Podporovaná časť Pôvodného Diela obsahuje nasledujúce služby:

Por. číslo	Názov elektronickej služby	ID služby podľa MetaIS	Kategória
1	Podanie žiadosti na prístup k službám ZBGIS	sluzba_is_1513	2
2	Zápis údajov o objektoch ZBGIS a ich vlastnostiach	sluzba_is_1514	2
3	Poskytnutie metaúdajov o súbore objektov ZBGIS podľa vyhľadávacích kritérií	sluzba_is_1515	2
4	Poskytnutie priestorových a atribútových informácií zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1516	1
5	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie antropogénne prvky zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1517	2
6	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie vodstvo zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1518	2
7	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie výškopis zo súboru objektov ZBGIS na	sluzba_is_1519	2

	základe výberových kritérií		
8	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie povrch zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1520	2
9	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie vegetácia zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1521	2
10	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie letecko-navigačné informácie zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1522	3
11	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie hranica zo súboru objektov ZBGIS na základe výberových kritérií	sluzba_is_1523	3
12	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie kategórie geografického názvoslovía zo súboru objektov ZBGIS na základe vyhľadávacích kritérií	sluzba_is_1524	2
13	Poskytnutie sledovania zmien o sprístupnení služieb ZBGIS	sluzba_is_1525	2
14	Transformácia súradnicového systému a projekcie priestorových údajov ZBGIS	sluzba_is_1526	2
15	Transformácia údajového modelu priestorových údajov ZBGIS	sluzba_is_1527	3
16	Konverzia formátov súborov priestorových údajov ZBGIS	sluzba_is_1528	2
17	Zobrazenie priestorových údajov kategórie antropogénne prvky zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1529	2
18	Zobrazenie priestorových údajov kategórie vodstvo zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1531	2
19	Zobrazenie priestorových údajov kategórie výškopis zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1533	2
20	Zobrazenie priestorových údajov kategórie povrch zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1535	2
21	Zobrazenie priestorových údajov kategórie vegetácia zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1537	2
22	Zobrazenie priestorových údajov kategórie letecko-navigačné informácie zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1539	3
23	Zobrazenie priestorových údajov kategórie hranica zo súboru objektov na základe vybraných kritérií	sluzba_is_1541	1
24	Zobrazenie atribútových údajov kategórie antropogénne prvky zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1530	2
25	Zobrazenie atribútových údajov kategórie vodstvo zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1532	2
26	Zobrazenie atribútových údajov kategórie výškopis zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1534	2
27	Zobrazenie atribútových údajov kategórie povrch zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1536	2
28	Zobrazenie atribútových údajov kategórie vegetácia zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1538	2
29	Zobrazenie atribútových údajov letecko-navigačné informácie zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1540	3
30	Zobrazenie atribútových údajov kategórie hranica zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1542	1
31	Zobrazenie atribútových údajov geografického názvoslovía zo súboru objektov ZBGIS	sluzba_is_1543	2

32	Zobrazenie ortofotosnímkok územia Slovenskej republiky	sluzba_is_1512	2
33	Zobrazenie digitálneho modelu terénu územia Slovenskej republiky	sluzba_is_1511	2
34	Zobrazenie priestorových údajov zo súboru objektov ZBGIS (všetky kategórie)	sluzba_is_48649	1
35	Zobrazenie atribútových údajov zo súboru objektov ZBGIS (všetky kategórie)	sluzba_is_48650	1
36	Zobrazenie priestorových údajov zo súboru objektov ZBGIS (všetky kategórie) využitím dlaždíc (Tiles)	sluzba_is_48648	1
37	Zobrazenie atribútových údajov pre referenčné geodetické body	sluzba_is_48651	2
38	Zobrazenie údajov a atribútových údajov z INSPIRE témy Správne jednotky (Administrative units)	sluzba_is_48652	3
39	Zobrazenie údajov a atribútových údajov z INSPIRE témy Geografické systémy sietí (Geographical grid systems)	sluzba_is_48653	3
40	Zobrazenie údajov a atribútových údajov z INSPIRE témy Geografické názvoslovie (Geographical names)	sluzba_is_48654	3
41	Zobrazenie údajov a atribútových údajov z INSPIRE témy Hydrografia (Hydrography)	sluzba_is_48656	3
42	Zobrazenie údajov a atribútových údajov z INSPIRE témy Dopravné siete (Transport networks)	sluzba_is_48657	3
43	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie z INSPIRE témy Správne jednotky (Administrative units)	*	3
44	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie z INSPIRE témy Geografické systémy sietí (Geographical grid systems)	*	3
45	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie z INSPIRE témy Geografické názvoslovie (Geographical names)	*	3
46	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie z INSPIRE témy Hydrografia (Hydrography)	*	3
47	Poskytnutie priestorovej a atribútovej informácie z INSPIRE témy Dopravné siete (Transport networks)	*	3

* Služba, ktorá poskytuje údaje v ÚM INSPIRE pre príslušnú tému. Údaje vznikli transformáciou údajového modelu ZBGIS do údajových modelov jednotlivých tém INSPIRE aplikovaním služby sluzba_is_1527

K dispozícii sú nasledovné prostredia

- **Intranet**
 - Produkčné
 - Testovacie
- **Internet**
 - Produkčné
 - Testovacie

Intranet – skupina prostredí určená pre interných užívateľov Objednávateľa.

Internet – skupina prostredí určená pre verejnosť a vybrané spolupracujúce subjekty.

Produkčné prostredie – prostredie v ktorom sú / budú implementované všetky aplikácie Riešenia používané koncovými užívateľmi.

Testovacie prostredie – prostredie, v ktorom sú/ budú implementované všetky aplikácie Riešenia používané vybranou skupinou používateľov Objednávateľa a používateľmi Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Slúži na overovanie funkčnosti aplikačných častí riešenia, akceptáciu Servisných požiadaviek a Dodatočných Plnení, na simuláciu a riešenie Vád. Funkčne ide o čiastočnú kópiu Produkčného prostredia.

Nepodporovaná časť Pôvodného Diela:

Nepodporovaná časť Pôvodného Diela je časť, ktorá v ZoD bola vytvorená zhotoviteľom č.1 alebo je to časť Pôvodného Diela, ktorá ešte nebola akceptovaná podľa ZoD a bude odovzdaná a akceptovaná v termínoch a spôsobom dohodnutým v platnom harmonograme projektu ZBGIS po dátume účinnosti Zmluvy. Na nepodporovanú časť Pôvodného Diela je možné aplikovať ustanovenia Zmluvy o Dodatočnom plnení.

Medzi nepodporovanú časť Pôvodného Diela je možné zaradiť najmä integráciu:

- s nasledovnými základnými registrami architektúry eGovernmentu v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy, až keď budú vytvorené:
 - register fyzických osôb (overenie pri autentifikácii),
 - register právnických osôb (overenie pri autentifikácii),
 - register priestorových informácií
 - register adries (overovanie údajov o adresách).
- s nasledovnými ďalšími registrami, až keď budú vytvorené:
 - <rob000>: register obcí SR,
 - <rok000>: register okresov SR.
- na spoločné moduly ústredného portálu verejnej správy

Medzi ďalšie oblasti nepodporovanej časti Pôvodného Diela je možné zaradiť:

- Informačnú bezpečnosť:
 - Zber podkladov pre analýzu rizík (aktíva, pravdepodobnosť hrozieb a pod)
 - Analýza hodnotenia dopadu hrozieb, eliminácie rizík a návrh možných opatrení, odporúčaných krokov pre elimináciu rizík, integrácia s existujúcim prostredím

Špecifikácia Plnenia

Obsah

1	Názov servisnej služby HELP001 – HelpDesk	5
1.1	Popis servisnej služby	5
1.2	Proces poskytovania servisnej služby	8
1.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	8
1.4	Reporting	8
2	Názov servisnej služby SLA001 – Manažment incidentov a problémov	9
2.1	Popis servisnej služby	9
2.2	Proces poskytovania servisnej služby	11
2.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	11
2.4	Reporting	11
3	Názov servisnej služby SLA002 - Údržba riešenia	12
3.1	Popis servisnej služby	12
3.2	Proces poskytovania servisnej služby	13
3.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	13
3.4	Reporting	13
4	Názov servisnej služby SLA003 – Monitoring riešenia	14
4.1	Popis servisnej služby	14
4.2	Proces poskytovania servisnej služby	15
4.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	15
4.4	Reporting	15
5	Názov servisnej služby SLA004 – Reporty	16
5.1	Popis servisnej služby	16
5.2	Proces poskytovania servisnej služby	16
5.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	16
5.4	Reporting	17
6	Názov servisnej služby OLA001 ,2, 3 – Dostupnosť riešenia PP, TP, ŠP	17
6.1	Popis servisnej služby	17
6.2	Proces poskytovania servisnej služby	18
6.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	18
6.4	Reporting	18

7	Názov servisnej služby OLA004 - Výkonnosť riešenia.....	19
7.1	Popis servisnej služby	19
7.2	Proces poskytovania servisnej služby	20
7.3	Vyhodnocovanie servisnej služby	20
7.4	Reporting	21

Definície pojmov:

DRP: je plán obnovy Podporovanej časti Pôvodného Diela na aplikačnej úrovni.

Down Time: je čas, keď Podporovaná časť Pôvodného diela nie je dostupná mimo vopred dohodnutých a odsúhlasených časov oboma zmluvnými stranami v zmysle servisnej služby SLA002 Údržba Riešenia.

Issue: je proaktívna aj reaktívna činnosť Poskytovateľa spojená so servisnou službou SLA002 - Údržba Riešenia.

IT služba: je služba poskytovaná Poskytovateľom jednému alebo viacerým používateľom Objednávateľa. IT služba je založená na používaní informačných technológií a podporuje predmet podnikania Poskytovateľa. IT služba je vytvorená kombináciou ľudí, procesov a technológií.

Problém: je spoločná príčina jedného alebo viacerých Incidentov; príčina zvyčajne nie je známa v čase, keď sa tvorí záznam o probléme.

Root caused fix: je odstránenie podstatnej alebo originálnej príčiny Incidentu alebo Problému.

Servisná požiadavka_(request): je akákoľvek požiadavka Oprávneného zástupcu Objednávateľa na Poskytovateľa, ktorá nemá charakter Vady, napr. akákoľvek požiadavka Objednávateľa na Poskytovateľa o poskytnutie informácie, rady, štandardizovanej zmeny podporovanej časti Pôvodného Diela alebo poskytnutie prístupu k IT službe.

SLA (Service Level Agreement) – dohoda o úrovni poskytovanej služby - Dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkom. SLA popisuje IT službu, dokumentuje cieľovú úroveň služieb a špecifikuje zodpovednosti poskytovateľa IT služby a zákazníka.

Syntetická transakcia – je spôsob aktívneho monitorovania, ktorá sa vykonáva emuláciou reálnej činnosti používateľa. Reálna činnosť používateľa je jednorazovo zaznamenaná a nahratá do monitoringu. Takýto záznam sa opakovane spúšťa v špecifikovaných intervaloch a aktívne monitoruje dostupnosť s výkonnosťou aplikačného riešenia.

Štandardizovaná zmena: je zmena, ktorej vykonanie sa bežne realizuje vopred predpísaným a predschváleným postupom, a je dopredu známa aj náročnosť na realizáciu ako napr. oprava popisu položky v číselníku, nastavenie novej hodnoty položky číselníka, zmena nastavenia periodicity pre generovanie reportu atď.

Temporary fix: je dočasné riešenie Incidentu, ktoré môže byť sprevádzané zníženou funkčnosťou Riešenia.

Tranzitívne obdobie: je časový úsek vyhradený na inštaláciu a konfiguráciu podporných technologických nástrojov v prostredí infraštruktúry Objednávateľa.

Workaround je poskytnutie náhradného riešenia s cieľom eliminovania dopadu Incidentu, hoci úplné vyriešenie Incidentu nie je k dispozícii tak, že používateľ Objednávateľa s akceptovateľným obmedzením dosiahne požadovaný výstup.

Komplexný proces poskytovania Plnenia:



1 Názov servisnej služby HELP001 – HelpDesk

1.1 Popis servisnej služby

Pre účely servisnej služby Help desk (HELP001) zabezpečí Poskytovateľ webový portál na nahlasovanie Vád a Servisných požiadaviek Objednávateľa najneskôr ku dňu uzavretia Zmluvy. Webový portál bude dostupný 24 hodín 7 dní v týždni na web adrese [REDACTED]. Prihlasovacie meno a heslo bude Poskytovateľom vytvorené na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude na nahlasovanie Vád a Servisných požiadaviek primárne využívať portál Poskytovateľa.

V prípade nedostupnosti web portálu je možné použiť e-mail: [REDACTED] resp. telefonický kontakt [REDACTED]. V takomto prípade zapíše Objednávateľ do predmetu e-mailu text: VADA kategórie x (kde x môže byť A alebo B alebo C) resp. SERVISNÁ POŽIADAVKA.

Pri použití e-mailu a telefónu Objednávateľ zadá Vadu alebo Servisnú požiadavku na web adrese [REDACTED] dodatočne.

Nahlasovanie Vád:

Nahlásenie Vád vyžaduje od Objednávateľa vyplniť na portálovom formulári detailný popis Vád, ak je to možné priložiť podklady popisujúce Vadu ako je napríklad kópia obrazovky s Vadou (screen shot), log zo systému a pod. ako prílohu a označiť kategóriu Vád (A alebo B alebo C) v zmysle článku III Zmluvy.

V prípade nejasnej formulácie Vady zo strany Objednávateľa, predovšetkým nebude z nej jasná závažnosť problému alebo stanovenie závažnosti bude zo strany Poskytovateľa a Objednávateľa rozdielna, má Poskytovateľ právo si vyžiadať jeho nasledujúce doplnkové spresnenie, a to cez Help desk, ale i písomnou formou (elektronickou poštou).

Objednávateľom vyznačená klasifikácia Vád je viazaná na parameter „Reakčná doba“, ktorý je v zmysle Zmluvy záväzný pre Poskytovateľa. Objednávateľom nahlásená klasifikácia Vád sa bude riadiť mechanizmom schvaľovania klasifikácie Vád:

[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[REDACTED]									
[RE									

Ako pravidlo platí, že do doby, kým existuje nevyriešená Vada, akejkoľvek kategórie, má táto prednosť pred riešením Servisných požiadaviek.

Súčasťou každej poskytovanej servisnej služby je i aktualizácia dotknutej dokumentácie, ktorá bola dodaná Poskytovateľom. Dodanie aktualizovanej dokumentácie nepodlieha ani inak nesúvisí s garantovanou úrovňou poskytovanej služby.

Poskytovaním servisných služieb nevznikajú Poskytovateľovi alebo jeho subPoskytovateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo jej prílohách.

Servisné služby nenahradzujú školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

Objednávateľ sa zaväzuje informovať Poskytovateľa o zmenách, ktoré plánuje vykonať na prostredí, v ktorom bolo plnenie predmetu dodávky nasadené. Prostredím sa rozumie HW a SW prostredie, do ktorého bolo Plnenie nasadené, ako aj konfigurácia SW a HW prostredia. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu vydať súhlasné stanovisko k plánovanej zmene, ak to nie je v rozpore s akýmikoľvek skutočnosťami, ktoré majú alebo by mohli mať za následok, že Poskytovateľ nemôže alebo nebude môcť poskytovať Plnenie podľa Zmluvy. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez súhlasu Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Objednávateľ neobjedná odstránenie chýb, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb Poskytovateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.

Pre bezproblémové riešenie nahlásených Incidentov zo strany Objednávateľa musí byť na strane Objednávateľa zabezpečená zodpovedajúca Technická podpora a musí byť definovaná kontaktná osoba pre riešenie technických problémov.

Pod zodpovedajúcou Technickou podporou sa rozumie umožnenie prístupu do systému Objednávateľa aj prostredníctvom vzdialeného prístupu cez internet a v prípade potreby poskytnutie jedného pracovného miesta s pracovnou stanicou s prístupom na podporované systémy a pripojenou do systémov Objednávateľa.

Objednávateľ určí osoby oprávnené zadať požiadavku zo strany Objednávateľa. Tieto osoby musia mať zodpovedajúce znalosti o nastaveniach systému u Objednávateľa a mať príslušnú vecnú kompetenciu o procesoch, ktoré majú byť u Objednávateľa vykonávané. Spravidla sú oprávnenými osobami kľúčoví používatelia, ktorí sa zúčastnili implementácie systému ZBGIS. Ak takýchto pracovníkov Objednávateľ aktuálne nemá, alebo v budúcnosti ich stratí, je povinný vyškoliť nových kvalifikovaných kľúčových používateľov.

Všetky uzavreté hlásenia Vád je Objednávateľ povinný otestovať do piatich pracovných dní ak sa vopred zodpovedná osoba Objednávateľa nedohodne so zodpovednou osobou Poskytovateľa inak. Ak Objednávateľ do piatich pracovných dní nevznesie výhradu voči vykonanému, alebo doporučovanému riešeniu, považuje sa hlásenie za uzavreté.

V prípade vznesenia dodatočných, alebo doplňujúcich námietok po uplynutí tejto lehoty, je Objednávateľ povinný otvoriť nové hlásenie.

Nahlasovanie SERVISNÝCH POŽIADAVIEK:

Cez web portál je možné nahlásiť aj Servisné požiadavky. K Servisným požiadavkám nie je definovaný Reakčný čas ani Doba opravy. Na nahlásenú Servisnú požiadavku reaguje Poskytovateľ návrhom riešenia, resp. výzvou na detailnejšie informácie. Nahlásená Servisná požiadavka podľa náročnosti môže nadobudnúť charakter Dodatočného plnenia (podľa čl. II bod 2.4 Zmluvy).

Ide o Servisnú požiadavku, kedy sa upravuje alebo doplňuje súčasný systém. Ide o zmenu chovania či rozšírenia oproti dokumentácii a odsúhlaseným špecifikáciám. Každá takáto požiadavka je najskôr zanalyzovaná a pripraví sa orientačný návrh riešenia alebo rámcovej funkčnej špecifikácie. Na základe tejto prvotnej analýzy sa Poskytovateľ rozhodne, či ju je možné realizovať. V kladnom prípade sú možné v podstate dva scenáre.

Prvý jednoduchší, kedy je požiadavka úplne jasná a implementácia je bezproblémová. V tomto prípade sa pripraví ponuka na kompletne riešenie.

Druhý komplikovanejší prípad, kedy z úvodnej analýzy nie je úplne jasné, ako konkrétne bude požiadavka riešená. V tomto prípade sa pripraví ponuka na prvú fázu - detailnú analýzu, na základe týchto záverov sa potom pripraví ponuka na riešenie.

1.2 Proces poskytovania servisnej služby



1.3 Vyhodnocovanie servisnej služby

Údaje na vyhodnotenie servisnej služby bude Poskytovateľ výlučne čerpať z nástroja Help desk Poskytovateľa, kde zaručuje auditovateľnosť vyhodnotenia servisnej služby. K zaevidovanému Incidentu a Servisnej požiadavke bude archivovaný záznam o samotnej aktivite, o vykonávateľovi aktivity a čase. Auditovateľné sú aktivity:

Vznik hlásenia Incidentu alebo Servisnej požiadavky, zmena popisu hlásenia, zmena klasifikácie Incidentu, priradenie riešiteľovi/riešiteľskej skupine Poskytovateľa, prevzatie riešiteľom Poskytovateľa, komentáre Poskytovateľa/riešiteľa Poskytovateľa, zmena stavu riešenia Incidentu, uzavretie Incidentu, plnenie SLA, znovuoťvorenie.

1.4 Reporting

Report servisnej služby obsahuje výpis všetkých prijatých, uzavretých, znovuoťvorených a tiež trvajúcich - hlásení Incidentov v sledovanom období (kalendárny mesiac)

Povinné polia v reporte sú:

- ✓ Číslo ID
- ✓ Čas vytvorenia
- ✓ Nahlasovateľ
- ✓ Priorita – kategória Vady
- ✓ Popis
- ✓ Riešiteľský tím
- ✓ Riešiteľ
- ✓ Stav riešenia
- ✓ Čas uzavretia
- ✓ Vyhodnotenie splnenia parametrov SLA
- ✓ Znovuotvorenie

2 Názov servisnej služby SLA001 – Manažment incidentov a problémov

2.1 Popis servisnej služby

Nástroj Help desk používa terminológiu ITIL.

Plnenie SLA001 priamo nadväzuje na plnenie HELP001, a to vo fáze, keď je Objednávateľom nahlásená Vada kategórie A alebo B alebo C potvrdená Poskytovateľom jedným z vymenovaných spôsobov:

- ✓ zmenou inicializačného stavu „Nespracované“ na iný z číselníka stavov v nástroji Help desk
- ✓ emailom,

a následne je riešenie priradené riešiteľskej skupine Poskytovateľa.

VADA	Priradená elektronická SLA	Čas poskytovania servisnej služby	Reakčná doba	Doba opravy alebo dodania analýzy riešenia Vady vrátane oznámenia termínu
A	SLA A	Pracovná doba	1* pracovná hod.	8 pracovných hod.
B	SLA B	Pracovná doba	4* pracovné hod.	3 prac. dni
C	SLA C	Pracovná doba	8* pracovných hod.	10 prac. dní

* uvedený čas plynie len počas Času poskytovania servisnej služby

V systéme Help desk Poskytovateľa sa spúšťa elektronické meranie času podľa priradenej elektronickej SLA.

[REDACTED]

[REDACTED]

Notifikácie vo forme e-mailu zasiela systém podľa matice notifikácií:

Stav riešenia	Typ notifikácie	Objednávateľ	Poskytovateľ
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

V prípade výskytu Vady je v spoločnom záujme v čo najkratšom čase minimalizovať negatívny dopad Vady na dostupnosť Riešenia. Z tohto dôvodu nemusí byť Poskytovateľom aplikované vždy len konečné riešenie, ale aj náhradné alebo dočasné riešenie.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- ✓ Čas vytvorenia
 - ✓ Čas uzavretia
 - ✓ Nahlasovateľ
 - ✓ Priorita
 - ✓ Popis
 - ✓ Kategória -Zasiahnutá služba (len pre Incidenty)
 - ✓ Riešiteľský tím
 - ✓ Stav riešenia
 - ✓ Splnenie SLA
 - ✓ Previazanie na Incidenty alebo Problémy
 - ✓ Znovuotvorenie
- Trendový report 6 mesačný (trend počtu uzavretých Incidentov za každý zo 6 predchádzajúcich mesiacov)

3 Názov servisnej služby SLA002 - Údržba riešenia

3.1 Popis servisnej služby

V nástroji Help desk budú všetky aktivity spojené s údržbou Riešenia evidované ako „Issue“

Pred nasadením nových Releasov je Poskytovateľ povinný vytvoriť záznam o novom Release v konfiguračnej databáze nástroja Help desk a vytvoriť väzbu na údržbovú aktivitu zaevidovanú ako Issue, ktorá nasadenie rieši. Záznam o Release musí obsahovať Release/version notes – tzv. popis opráv, funkcionálit, ktoré prináša a tiež výsledok testov Poskytovateľa.

- ✓ Čas uzavretia – reálny
- ✓ Čas uzavretia – naplánovaný
- ✓ Indikátor splnenia plánu

4 Názov servisnej služby SLA003 – Monitoring riešenia

4.1 Popis servisnej služby

Servisnú službu SLA003 Monitoring Poskytovateľ zabezpečí prostredníctvom monitorovacieho nástroja.

Monitoring bude nepretržitý. Monitorovaný bude software a hardware komponenty, ktoré počas súčinnosti v Tranzitívnom období označí Objednávateľ ako komponenty, ktoré sú súčasťou elektronických služieb Objednávateľa.

4.2 Proces poskytovania servisnej služby



4.3 Vyhodnocovanie servisnej služby

Poskytovateľ je povinný analyzovať alarmy a prípadne spúšťa nadväzujúce procesy poskytovania servisnej služby.

4.4 Reporting

- Report všetkých alarmov obsahujúci povinné polia:
 - ✓ čas vzniku alarmu,
 - ✓ popis
 - ✓ číslo ID vzniknutého incidentu, problému
 - ✓ čas ukončenia alarmu

5 Názov servisnej služby SLA004 – Reporty

5.1 Popis servisnej služby

Matica reportov :

ID	názov reportu	frekvencia	forma	doručenie	potvrdenie prijatia
R01-HELP001	Report plnenia HELP001 – HelpDesk	mesačne	xls	e-mail	e-mail
R02-SLA001	Report plnenia SLA001 – Manažment incidentov a problémov	mesačne	xls	e-mail	e-mail
R03-SLA002	Report plnenia SLA002 - Údržba riešenia	mesačne	xls	e-mail	e-mail
R04-SLA003	Report plnenia SLA003 – Monitoring riešenia	mesačne	elektronická	e-mail	e-mail
R05-SLA004	Report plnenia SLA004 – Reporty	mesačne	papier	Osobné/pošta	podpis
R06-OLA001	Report plnenia OLA001 – Dostupnosť riešenia PP	mesačne	elektronická	e-mail	e-mail
R07-OLA002	Report plnenia OLA001 – Dostupnosť riešenia TP	mesačne	elektronická	e-mail	e-mail
R08-OLA003	Report plnenia OLA001 – Dostupnosť riešenia ŠP	mesačne	elektronická	e-mail	e-mail
R09-OLA002	Report plnenia OLA002 - Výkonnosť riešenia	mesačne	elektronická	e-mail	e-mail

5.2 Proces poskytovania servisnej služby

Po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca Poskytovateľ do 5 pracovných dní e-mailom doručí reporty podľa Matice reportov Objednávateľovi.

5.3 Vyhodnocovanie servisnej služby

Vyhodnotenie servisnej služby bude na základe evidencie odovzdaných reportov podľa matice reportov.

5.4 Reporting

Mesačný report za sledované obdobie.

Povinné polia:

- ✓ ID reportu /Názov reportu
- ✓ Obdobie
- ✓ Dátum odoslania

Celkový sumarizačný protokol za sledované obdobie.

Povinné polia:

- ✓ ID reportu /Názov reportu
- ✓ Obdobie
- ✓ Dátum odoslania
- ✓ Meno odovzdávajúceho za Poskytovateľa
- ✓ Dátum akceptovania
- ✓ Meno akceptujúceho za Objednávateľa
- ✓ Povinné polia z Reportu dostupnosti
- ✓ Povinné polia z Reportu plnenia SLA001 – Manažment Incidentov a Problémov

6 Názov servisnej služby OLA001 ,2, 3 – Dostupnosť riešenia PP, TP, ŠP

6.1 Popis servisnej služby

Poskytovateľ neobmedzí dostupnosť Riešenia 24 x 7 x 365 dní v roku, mimo vopred dohodnutých a odsúhlasených časov oboma zmluvnými stranami, ktoré budú nevyhnutné a výlučne použité na servisné zásahy vyžadujúce obmedzenie dostupnosti Riešenia v zmysle servisnej služby SLA002 Údržba riešenia.

Dostupnosť riešenia Poskytovateľ monitoruje nasadením monitorovacieho nástroja v zmysle článku 4.1 tejto prílohy. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

6.2 Proces poskytovania servisnej služby



6.3 Vyhodnocovanie servisnej služby

Dostupnosť Riešenia vyhodnocuje Poskytovateľ mesačne zvlášť pre príslušné časy poskytovania servisnej služby.

Vzorec na výpočet dostupnosti:



6.4 Reporting

Report dostupnosti.

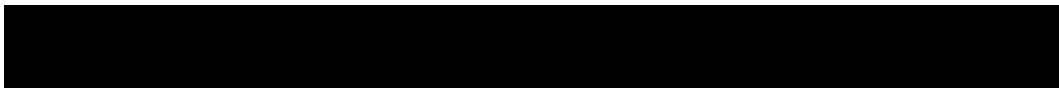
7.2 Proces poskytovania servisnej služby



7.3 Vyhodnocovanie servisnej služby

Výkonnosť Riešenia vyhodnocuje Poskytovateľ mesačne zvlášť pre príslušné časy poskytovania servisnej služby.

Vzorec na výpočet výkonnosti:



* jedná sa o počet všetkých vykonaných transakcií s odpočtom transakcií podľa článku 7.1

7.4 Reporting

Report výkonnosti.

Povinné polia v reporte sú:

- ✓ Názov Riešenia
- ✓ Označenie typu prostredia (Produkčné, Testovacie, Školiace)
- ✓ Zmluvne garantovaná výkonnosť v %
- ✓ Vypočítaná reálne dosiahnutá výkonnosť v %

8 Tabuľka parametrov Plnenia

Skratka pre servisnú službu	Názov servisnej služby	Popis servisnej služby	Záväzné parametre	Čas poskytovania servisnej služby
PM001	Manažment zdrojov			Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
HELP001	Help desk		UGKK - Objednávateľ Sevitech - Poskytovateľ Pomenovaní používateľa Nahlasovanie hlásení cez Help Desk Poskytovateľa SLA Kritická vada - aj telefonicky cez Hotline	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
SLA001	Manažment Incidentov a Problémov		Reakčná doba Doba opravy Vada A 1h 8h Vada B 4h 3D Vada C 8h 10D	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
SLA002	Údržba riešenia			Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00

SLA003	Monitoring riešenia			24x7 PON-NE
SLA004	Reporty		Posledný deň v mesiaci, k času 23:59.	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
OLA001	Dostupnosť Riešenia produkčného prostredia		Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Produkčné Internet 98% - mimopracovnej doby: Produkčné Internet 96%	24x7 PON-NE
			Dostupnosť Riešenia: počas pracovnej doby: Produkčné Intranet 75% - mimopracovnej doby: Produkčné Intranet 45%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA002	Dostupnosť Riešenia testovacieho prostredia		Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Testovacie Internet 50% Testovacie Intranet 25%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA003	Dostupnosť Riešenia školiaceho prostredia		Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Školiace Internet 10% Školiace Intranet 10%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA004	Výkonnosť Riešenia		Kategórie požadovanej odozvy GIS-komponentov pri aktivite používateľa: 1. Neinteraktívna komunikácia - odozva klientskej aplikácie (webový alebo silný klient) pri činnostiach, kde sa nevyžaduje komunikácia s aplikačným serverom (napr. prechádzanie medzi poľami pri zadávaní údajov vo formulároch) - 1 sek. 2. Interaktívna komunikácia s vysokou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach s vysokou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom (napr. práca s mapou,	24x7 PON-NE

			meranie vzdialeností a plôch, vyhľadávanie, požiadavky na prechod medzi poľami formulára vyžadujúce interakciu so serverom, vytvorenie preddefinovaného objektu, prichytávanie na bod/na povrch, meranie nad DMR, generovanie zoznamu vykonaných operácií, log operácií, zmena jazykovej mutácie) - 5 sek. 3. Interaktívna komunikácia so strednou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach so strednou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom - 10 sek. 4. Interaktívna komunikácia s nízkou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach s nízkou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom - 20 sek. 5. Interaktívna komunikácia bez časového obmedzenia - komplikované požiadavky a požiadavky dávkového spracovania (napr. načítavanie mapového klienta, vykonanie geoprocesnej úlohy, transformácia a konverzia údajov prostredníctvom transformačnej a konverznej služby, reporty, exporty, ...) – bez časového obmedzenia	
--	--	--	---	--

Služby, ktoré nie sú súčasťou servisných služieb:

- Zabezpečenie konektivity k systému z internej siete Objednávateľa i zo vzdialeného prístupu (VPN)
 - Požiadavka na súčinnosť zo strany Objednávateľa - Vzdialené pripojenie je nutné po dobu 7x24, v prípade, že nie je funkčné VPN pripojenie nie je možné garantovať doby na odstránenie vady. O čas kým nebolo funkčné pripojenie sa posúva čas realizácie odstránenia vady
- Inštalácia a správa serverových operačných systémov a databáz na ktorých je prevádzkovaný ZBGIS, vrátane patchovania OS
- Vytvorenie nového prostredia – nový OS, nové databázové prostredie pre inštaláciu nového prostredia
- Vykonávanie backup/ zálohovania systému podľa dohodnutého plánu záloh
- Vykonávanie administrácie ZBGIS systému v nasledovnom rozsahu služieb:
 - Administrácia používateľov
 - Administrácia oprávnení používateľov a profilov oprávnení
 - Administrácia bežiacich jobov
 - Administrácia tlačových služieb
- Siete a sieťové prvky
- Inštalácia a aktualizácia OS na pracovných staniciach na ktorých je prevádzkovaná klientska časť riešenia ZBGIS, okrem FTG
- Zálohovanie

Servisné služby podľa Zmluvy nezahŕňajú:

- Opravu chýb súvisiacich s úpravou a vylepšením systému Objednávateľa, ktoré vyplývajú z ľubovoľných modifikácií na systéme a/alebo z vylepšení vykonaných Objednávateľom, alebo akoukoľvek treťou stranou, prípadne preukázateľného nesprávneho používania, chyby alebo zanedbania zo strany Objednávateľa alebo akoukoľvek treťou stranou.
- Údržba a podpora, týchto častí systému bude riešená úhradou všetkých vykonaných prác nad rámec Zmluvy. Tieto služby budú predmetom Dodatočného plnenia.

Príloha č. 3 Zmluvy - Špecifikácia Ceny za Plnenie

Špecifikácia Ceny za Plnenie sumár

	od účinnosti zmluvy do 31.12.2014	od 1.1.2015 do 31.12.2015	od 1.1.2016 do 31.12.2016	od 1.1.2017 do 31.12.2017	od 1.1.2018 do 30.9.2018
Servisné služby	€ 421 470,00	€ 1 186 920,00	€ 1 186 920,00	€ 1 186 920,00	€ 890 190,00
Maintenance SW licencií	€ 767 199,00	---	---	---	---
Suma spolu EUR bez DPH	€ 1 188 669,00	€ 1 186 920,00	€ 1 186 920,00	€ 1 186 920,00	€ 890 190,00
Suma spolu EUR s DPH	€ 1 426 402,80	€ 1 424 304,00	€ 1 424 304,00	€ 1 424 304,00	€ 1 068 228,00

Kalendár fakturácie Servisné služby:

Servisné služby rok 2014

Obdobie pre Servisné služby	do 31.12.2014
Dátum vystavenia faktúry	do 5 kalendárnych dní od zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 421 470,00

Servisné služby rok 2015

Obdobie pre Servisné služby	od 1.1.2015 do 31.3.2015	od 1.4.2015 do 30.6.2015	od 1.7.2015 do 30.9.2015	od 1.10.2015 do 31.12.2015
Dátum vystavenia faktúry	1.1.2015	1.4.2015	1.7.2015	1.10.2015
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 90 720,00	€ 90 720,00	€ 502 740,00	€ 502 740,00

Servisné služby rok 2016

Obdobie pre Servisné služby	od 1.1.2016 do 31.3.2016	od 1.4.2016 do 30.6.2016	od 1.7.2016 do 30.9.2016	od 1.10.2016 do 31.12.2016
Dátum vystavenia faktúry	1.1.2016	1.4.2016	1.7.2016	1.10.2016
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 90 720,00	€ 90 720,00	€ 502 740,00	€ 502 740,00

Servisné služby rok 2017

Obdobie pre Servisné služby	od 1.1.2017 do 31.3.2017	od 1.4.2017 do 30.6.2017	od 1.7.2017 do 30.9.2017	od 1.10.2017 do 31.12.2017
Dátum vystavenia faktúry	1.1.2017	1.4.2017	1.7.2017	1.10.2017
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 90 720,00	€ 90 720,00	€ 502 740,00	€ 502 740,00

Servisné služby rok 2018

Obdobie pre Servisné služby	od 1.1.2018 do 31.3.2018	od 1.4.2018 do 30.6.2018	od 1.7.2018 do 30.9.2018
Dátum vystavenia faktúry	1.1.2018	1.4.2018	1.7.2018
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 90 720,00	€ 90 720,00	€ 708 750,00

Kalendár fakturácie Maintenance SW licencií rok 2014:

Termín Maintenance SW licencií	do 31.12.2015
Dátum vystavenia faktúry	do 5 kalendárnych dní od zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv
Suma spolu v EUR bez DPH	€ 767 199,00