

Zmluva o poskytovaní servisných služieb - Service Level Agreement (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „SLA“)

uzatvorená medzi:

1. Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený: JUDr. Ľubomíra Kubišová, vedúca služobného úradu
IČO: 00166073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie:
číslo účtu IBAN:
SWIFT:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

2. Poskytovateľ:

názov organizácie: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**
sídlo: Dúbravská cesta 4/1074, 841 01 Bratislava
zapísaný v registri: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka 66638/B
zastúpený: Ing. Emil Fitoš – konateľ
osoba oprávnená konať vo veciach technických: Ing. Peter Tamáši, projektový manažér
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných: Mgr. Martin Hudec, account manažér
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH:
Bankové spojenie:
Číslo účtu IBAN:
SWIFT:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“)

Článok 1

Definície pojmov

1. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS Objednávateľa:** Riešenie integrácie obchodného registra na register právnických osôb, zhotovené na základe Základnej zmluvy, ktoré je predmetom služieb podľa tejto SLA.
3. **Služby prevádzkovej podpory:** Služby prevádzkovej podpory môžu byť poskytované na základe objednávky Objednávateľa v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 5 a úrovniach spracovania požiadaviek (ďalej len „**USP**“) uvedených v Prílohe č. 1. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka pre Ostatné služby uvedeného v tejto SLA.
4. **Služby údržby (Maintenance):** Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Služby údržby môžu byť poskytované v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 5 podľa objednávky Objednávateľa.
5. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
6. **HW komponent:** pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
7. **SW infraštruktúra:** softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov 3. strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
8. **SW komponent:** pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúcu SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.
9. **SW modul:** pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
10. **Funkcia SW modulu:** pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
11. **SW komponent 3. strany:** pod pojmom SW komponent 3. strany sa považuje SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom. V prípade, že subdodávateľ vytvoril nové aplikačné programové vybavenie v rámci Základnej zmluvy alebo tejto SLA, toto sa nepovažuje za SW komponent 3. strany.
12. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Základnej zmluvy.
13. **Údržba HW a SW komponentov 3. strán:** pod pojmom Údržba HW a SW komponentov 3. strán sa rozumie poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW

komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v HW, diela 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Rozsah Údržby jednotlivých SW komponentov 3. strán a HW je uvedený v prílohe č. 5 tejto SLA. Reakčné doby budú odsúhlasené medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vo formulári uvedenom v Prílohe č. 3.

14. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
15. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane SW komponentov 3. strán a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
16. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
17. **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
18. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu. Alternatívou nahlásenia problému e-mailom je nahlásenie problému prostredníctvom call centra, resp. zaevidovanie problému priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionálnosť sú popísané v Prílohe č. 8 Základnej zmluvy. Reakčná doba závisí od USP a typu problému podľa Prílohy č. 1 a č. 5 tejto SLA.
19. **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
20. **Závažný problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
21. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.
22. **Doba neutralizácie problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo SW komponentu 3. strany, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

23. **Elektronický systém pre správu požiadaviek:** elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „ESSP“) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.
24. **Reaktívna správa o odstraňovaní problémov:** kvartálna správa obsahujúca zoznam všetkých problémov, ktoré sa vyskytli v posudzovanom kvartáli, popis ich riešenia a prípadne aj návrh opatrení na predchádzanie problémov do budúcnosti. Poskytovateľ predkladá Reaktívnu správu o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.
25. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.

Článok 2

Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany dňa 23. 3. 2015 uzavreli Zmluvu o vytvorení riešenia integrácie obchodného registra na register právnických osôb (ďalej len „**Základná zmluva**“). Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:
- a) Služieb prevádzkovej podpory,
 - b) Služieb údržby,
 - c) Údržba SW komponentov 3. strán a HW,
 - d) Iné služby súvisiace s IS Objednávateľa, napr. vybavovanie zmenových požiadaviek Objednávateľa, ako aj služby podľa písm. a), b) a c) poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA (ďalej len „**Ostatné služby**“),
- vo vzťahu k IS Objednávateľa.

Článok 3

Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu:
- 1.1 Služieb prevádzkovej podpory vo variante a v USP v zmysle objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak.
 - 1.2 Služieb údržby na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA.
 - 1.3 Údržba SW komponentov 3. strán a HW na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 2 tejto SLA.
 - 1.4 Ostatné služby podľa čl. 4 bod 3 tejto SLA.
2. Ostatné služby podľa bodu 1.4 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v tejto SLA ako cenník pre Ostatné služby.
3. V prípade, ak Poskytovateľ dodá Objednávateľovi na základe tejto SLA akékoľvek dielo, poskytuje Objednávateľovi na toto dielo rovnakú záruku, ako poskytol na dielo rovnakého charakteru (resp. obdobného) v Základnej zmluve. Ustanovenia Základnej zmluvy týkajúce sa záruky (vrátane odstraňovania väd v záručnej dobe) sa primerane vzťahujú aj na práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k záruke na dielo dodané podľa SLA.

Článok 4

Objednávka

1. Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby (Voľba variantu vrátane USP)

- 1.1 Poskytovateľ ponúka Objednávateľovi 12 variantov poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a ich rôzne USP v spojení s rôznymi variantmi poskytovania Služieb údržby, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 5 tejto SLA, t.j. spolu je 12 variantov poskytovania uvedených služieb. Objednávateľ si na základe vlastného uváženia môže každý štvrtrok trvania tejto SLA vybrať pre IS Objednávateľa variant Služieb prevádzkovej podpory a USP a Služieb údržby podľa Prílohy č. 5 tejto SLA tak, že odošle Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby, v ktorej uvedie okrem základných všeobecných náležitostí objednávky aj voľbu variantu podľa Prílohy č. 5. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi prvú objednávku podľa predchádzajúcej vety najneskôr 14 dní kalendárnych pred začatím poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby.
- 1.2 Objednávka Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za akceptovanú dňom doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ odošle Objednávateľovi potvrdenie o doručení objednávky bez zbytočného odkladu po jej obdržaní. V prípade, ak má Objednávateľ záujem zmeniť variant služieb podľa Prílohy č. 5, zašle najneskôr 40 kalendárnych dní pred skončením príslušného štvrtroku podľa bodu 1.1. tohto článku Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby v novom variante. Nový variant poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby nadobúda účinnosť uplynutím platnosti posledného zvoleného variantu poskytovania týchto služieb, t.j. kvartálu, v ktorom bola Poskytovateľovi doručená objednávka na nový variant podľa Prílohy č. 5.
- 1.3 V prípade, ak Objednávateľ nezašle Poskytovateľovi novú objednávku na nový variant podľa bodu 1.2 tohto článku, predlžuje sa automaticky platnosť posledného zvoleného variantu podľa tohto článku SLA.

2. Objednávka Údržby HW a SW komponentov 3. strán

- 2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu SW komponentov 3. strán uvedených v Prílohe č. 5 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA na dobu 12 mesiacov. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba SW komponentov 3. strán určuje príslušný výrobca SW komponentu 3. strán. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby SW komponentov 3. strán oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná údržbu určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať údržbu daného SW komponentu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 5. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.2 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu HW uvedenú v Prílohe č. 5 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Podmienky využívania HW, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba HW určuje príslušný výrobca HW. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby HW oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných HW. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná údržbu určitého HW, nie je možné v ďalšom období už objednať údržbu daného HW v cene uvedenej v Prílohe č. 5. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.

- 2.3 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od aktuálnej platnej USP príslušného výrobcu HW a SW komponentu 3. strany písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie požiadavky obsiahnutej v objednávke tak, aby bolo možné začať poskytovať objednanú službu odo dňa uvedeného v čl. 13 bod 2 SLA a prvého dňa každého ďalšieho roka, pre ktorý Objednávateľ objedná túto službu.

3. Objednávka Ostatných služieb

- 3.1 V prípade Ostatných služieb Objednávateľ zadá Poskytovateľovi objednávku na ich poskytnutie a Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ písomne akceptuje ponuku alebo sa s Poskytovateľom písomne dohodne na podmienkach poskytnutia požadovanej služby podľa tejto SLA.
- 3.2 Bod 3.1 tohto článku SLA sa nevzťahuje na služby podľa čl. 2 bod 1 písm. a), b) a c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb. Služby podľa predchádzajúcej vety sa poskytujú na základe požiadavky Objednávateľa zadanej podľa čl. 7 tejto SLA.

Článok 5

Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa, ak nie je dohodnuté, že môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 tejto SLA. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 5 tejto SLA a Služby údržby v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby prevádzkovej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby:

- 1.1 Ceny za Služby prevádzkovej podpory a ceny za Služby údržby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi jedným paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 5 (ďalej len „**Poplatok za SPP a SÚ**“). K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Poplatok za SPP a SÚ Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi kvartálne, po uplynutí daného kvartálu. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 1.2 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj nad rámec objednanej USP. Služby podľa tohto bodu sa fakturujú kvartálne po uplynutí daného kvartálu spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1. tohto článku alebo samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie týchto služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 5 tejto SLA.
- 1.3 Cena Služby prevádzkovej podpory je určená podľa rozsahu uvedenom v Prílohe č. 5 tejto SLA. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS Objednávateľa nasadením nových SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného SW modulu zo strany Objednávateľa, bude dopad do rozsahu poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a ich ceny predmetom vzájomnej dohody zmluvných strán. V prípade, ak rozšírenie IS Objednávateľa vykoná iná osoba ako Poskytovateľ, Zmluvné strany sa osobitne dohodnú na zmene tejto SLA v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 1.4 V prípade vyčerpania predplatených Služieb údržby sa ďalšie služby údržby považujú za Ostané služby a fakturujú sa kvartálne, po uplynutí daného kvartálu, spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1 tohto článku alebo samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb, podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 5 tejto SLA.

2. Údržba SW komponentov 3. strán a HW

- 2.1 Ceny za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi vo výške určenej podľa rozsahu objednávky Objednávateľa a ceny služby uvedenej v Prílohe č. 5.
- 2.2 Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi cenu Údržby SW komponentov 3. strán a HW pred poskytnutím každej tejto služby Objednávateľovi. K výslednej paušálnej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

3. Ostatné služby

- 3.1 Ceny za Ostatné služby môže Poskytovateľ fakturovať až po:
 - a) potvrdení poskytnutia služby podľa čl. 7 bod 5 tejto SLA, ak sa jedná o služby podľa čl. 2 bod 1 písm. a), b) a c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA,
 - b) na základe podpísaného Formulára o poskytnutí služieb (Príloha č. 2 tejto SLA) v prípade iných služieb podľa čl. 2 bod 1 písm. d) tejto SLA.
- 3.2 Ceny za Ostatné služby Poskytovateľ fakturuje vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 5 tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak nie je v tejto SLA uvedené inak. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

4. Platobné podmienky

- 4.1 Cena je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
- 4.2 Cena za plnenie zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu plnenia podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
- 4.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
- 4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak. Prílohou faktúry budú podpísané Pracovné výkazy o poskytnutých službách (Príloha č. 4) a pri tovaroch dodacie listy, okrem faktúry za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW.
- 4.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

Článok 7

Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v prílohe č. 7 tejto SLA (ďalej len „Oprávnená osoba Objednávateľa“) nahlási problém/požiadavku v systéme ESSP na adrese <https://pk.it-solutions.atos.net/projects/RPOdefault.aspx> alebo e-mailom na adresu: servicedesk.sk@atos.net a/alebo telefonicky v call centre Poskytovateľa podľa Prílohy č. 8 Základnej zmluvy. Oprávnená

osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/problému.

2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlasené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky /problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky/problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritického problému definovaného príslušnou USP podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 8

Uzatváranie problémov

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto SLA za vybavený za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) problém spôsobili chyby SW komponentov 3. strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje,
 - b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa aj prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému ESSP, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 4 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
4. V prípade poskytnutia služby na základe tejto SLA, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Základnej zmluve, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
5. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi písomné Reaktívne správy o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu, za ktorý sa správa vyhotovuje.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky/problémy postupom podľa tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 4 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 11

Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku, ak ide o služby hradené paušálnym poplatkom; v ostatných prípadoch z ceny plnenia v omeškaní.

2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok 12

Spôsoby ukončenia SLA

1. Túto SLA je možné ukončiť kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením.
2. Od tejto SLA možno odstúpiť iba v prípadoch a za podmienok uvedených v tomto článku SLA.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, pokiaľ Poskytovateľ:
 - a) podstatne porušil svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto SLA,
 - b) v ostatných prípadoch porušenia povinnosti podľa SLA, pokiaľ nevykonal nápravu ani v primeranej lehote, ktorú mu poskytol Objednávateľ alebo ak sa jedná o opakované porušenie povinnosti, hoci ho Objednávateľ už písomne upozornil na tento nedostatok alebo písomne vyzval na jeho odstránenie.

Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä nedodržanie doby neutralizácie kritického problému a závažného problému.
4. Odstúpenie od SLA sa netýka autorských práv k dielu, ktoré zostávajú zachované.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ:
 - a) bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa tejto SLA a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní,
 - b) opakovane sa omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.
6. Odstúpenie od SLA musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od SLA odstupuje.
7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA aj v nasledujúcich prípadoch a to buď v celom jej rozsahu alebo čiastočne a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov v prípade:
 - a) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa,
 - b) vstup Poskytovateľa do likvidácie,
 - c) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
 - d) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - e) ak dôjde k ukončeniu Základnej zmluvy akýmkoľvek iným spôsobom, ako jej splnením (vrátane odstúpenia od Základnej zmluvy ktoroukoľvek stranou).
8. Odstúpenie od SLA nemá vplyv na právo odstupujúcej Zmluvnej strany domáhať sa náhrady za všetky ním vynaložené náklady, škodu a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
9. Pri odstúpení od SLA z akéhokoľvek dôvodu ktoroukoľvek Zmluvnou stranou Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi, ktoré plnenia si Zmluvné strany navzájom vrátia. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi plnenie určené Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety a plnenie, ktoré je povinný vrátiť, do 15 dní od účinnosti odstúpenia od SLA.
10. Poskytovateľ pre prípad odstúpenia udeľuje Objednávateľovi licenciu s náležitosťami uvedenými v Základnej zmluve ku všetkým dielam, ktoré vytvoril alebo zabezpečil ich vytvorenie a ktoré boli odovzdané Objednávateľovi, resp. budú odovzdané na základe tejto SLA, pokiaľ Objednávateľ nezískal tieto licencie iným spôsobom. Zároveň sa zaväzuje v prípade písomnej žiadosti Objednávateľa a za podmienok uvedených v tejto SLA zabezpečiť licencie k dielam tretích strán, ktoré sa týkajú odovzdanej časti poskytnutého plnenia.

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú do 14.10.2019.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS Objednávateľa podľa Základnej zmluvy, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 3 tohto článku SLA. Služby prevádzkovej podpory

však bude Poskytovateľ poskytovať najskôr od uplynutia záručnej doby IS Objednávateľa záruky typu SLA podľa čl. 10 bod 8 Základnej zmluvy (okrem HW a SW komponentov 3. strán) . Služby Udržby SW komponentov 3. strán a HW bude Poskytovateľ poskytovať až od uplynutia záručnej doby osobitne HW a osobitne SW komponentov 3. strán podľa Základnej zmluvy.

3. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov sa nepovažujú za dôverné.
4. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán s výnimkou Oprávnených osôb Zmluvných strán podľa Prílohy č. 7, ktoré môžu Zmluvné strany meniť s účinnosťou doručenia písomného oznámenia druhej zmluvnej strane.
5. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia Základnou zmluvou a príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými v Slovenskej republike.
6. Táto SLA je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) vyhotovenia a Poskytovateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP),
 - b) Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
 - c) Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky,
 - d) Príloha č. 4: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - e) Príloha č. 5: Špecifikácia služieb a Cenník,
 - f) Príloha č. 6: Vzor Návrhu na zmenu,
 - g) Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
JUDr. Ľubomíra Kubišová
vedúca služobného úradu

.....
Ing. Emil Fitoš
konateľ

Príloha č. 1 Úroveň spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovní. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP alebo od momentu doručenia hlásenia problému emailom Poskytovateľovi.

Úroveň spracovania požiadaviek základná:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00 > (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Úroveň spracovania požiadaviek Stredná:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní <8:00; 20:00 > (5x12). Čas mimo pracovné hodiny sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Úroveň spracovania požiadaviek Vysoká:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	16

Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR	Atos IT Solutions and Services s.r.o.	

<u>Službu zabezpečil/-a</u>	<u>Dátum</u>	<u>Od</u>	<u>Do</u>	<u>Odpracovaný čas</u>
<u>Čas prípravy služby:</u>				
<u>Celkom v člh:</u>				
<u>Z toho člh v rámci predplatených:</u>				

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa:	Áno ☐	Nie ☐
Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:		

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

Príloha č. 3
Formulár o nahlásení a vyriešení
problému/požiadavky

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ	
	Ministerstvo spravodlivosti SR	Atos IT Solutions and Services s.r.o.	
Nahlásil		Prevzal	Dátum/čas
			/.....
Typ: Kritický problém ☐ Nekritický problém ☐ Závažný problém ☐ Iná požiadavka ☐			
Aplikácia/System:			
Popis problému/požiadavky:			
Počet odpracovaných člh:		Z toho spotreba z predplatených člh:	

Poznámka :

ID oznámi Oprávnenej osobe Objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanie služby.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4
Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:rok:

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
Atos IT Solutions and Services s.r.o.	Ministerstvo spravodlivosti SR

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	Zamestnanec vykonávajúci službu	Záruky a reklamácie ZR , Servis S	Hod	Pozn.

SPOLU počet hod prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia SLA v r.	

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:	Číslo objednávky + ID problému/ požiadavky	Počet člh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			
Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Odovzdal:

Prevzal:

Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

Príloha č. 5
Špecifikácia služieb a cenník

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 145 680 00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	základný opis	popis položky	počet jednotiek	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH	celková cena v EUR s DPH
1	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	Technická podpora podľa špecifikáci výrobcu	0	0,00	0,00	0,00
2	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikáci výrobcu	0	90,00	90,00	90,00
3	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porieb	0	90,00	90,00	90,00
4	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	0,00	0,00	0,00
5	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	90,00	90,00
6	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	0,00	0,00	0,00
7	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž a záručná	0	0,00	0,00	0,00
8	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	0	50,00	50,00	50,00
9	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dozbroja náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	400,00	400,00	400,00
10	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikročipov, aktuálnych verzií operačných systémov za účelom zariadenia potenciálnych zdrojov porieb a výkonania potrebných servisných zásahov, a účelom zníženia rizika porieb zariadenia	0	100,00	100,00	100,00
11	Základný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, nap. vydatkovanie zariadenia u zákazníka	0	150,00	150,00	150,00
12	Príslušenstvo servis	technická podpora podľa špecifikáci výrobcu	5	120,00	600,00	720,00
13	Príslušenstvo servis	diagnostika podľa špecifikáci výrobcu	5	120,00	600,00	720,00
14	Príslušenstvo servis	oprava a odstraňovanie porieb	5	120,00	600,00	720,00
15	Príslušenstvo servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	120,00	120,00	120,00
16	Príslušenstvo servis	konfigurácia hardvéru	2	120,00	240,00	288,00
17	Príslušenstvo servis	konfigurácia softvéru	2	120,00	240,00	288,00
18	Príslušenstvo servis	inštalácia a montáž a záručná	0	120,00	120,00	120,00
19	Príslušenstvo servis	doprava	0	50,00	50,00	50,00
20	Príslušenstvo servis	dozbroja náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	400,00	400,00	400,00
21	Príslušenstvo servis	implementovanie odporúčaných opráv mikročipov, aktuálnych verzií operačných systémov za účelom zariadenia potenciálnych zdrojov porieb a výkonania potrebných servisných zásahov, a účelom zníženia rizika porieb zariadenia	5	190,00	950,00	1140,00
22	Podporný servis	prečišťavanie a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	1	150,00	150,00	180,00
23	Podporný servis	získanie technických parametrov	0	0,00	0,00	0,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určenia kupujúcom na území Slovenskej republiky	0	50,00	50,00	50,00
25	Podporný servis	sameranie k inštaláciám, postupom	1	120,00	120,00	144,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	3	300,00	900,00	1080,00
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	3	300,00	900,00	1080,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie súvisiaceho vyhotovenia	0	100,00	100,00	120,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	100,00	120,00
30	Podporný servis	tvorba nových správ	0	100,00	100,00	120,00
31	Služba AVF	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garancovania parametrov SLA a telefonická poradená služba (hot-line)	480	40,00	19200,00	23040,00
32	Služba AVF	Nasadenie a prevádzkovanie výškového zariadenia, ktoré je výhradne majkom a v sprave poskytovateľa	12	75,00	900,00	1080,00
33	Služba AVF	Prevádzkovanie helpdesku pre informačný systém, ktorý je v sprave poskytovateľa	480	60,00	28800,00	34560,00
34	Služba AVF	Projektový manažment, kúling, správa a konfigurácia hardvéru a softvéru, kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35	Služba AVF	Zabezpečenie udržiavania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	240	90,00	21600,00	25920,00

36	Service AVV		240	75,00	18000,00	20%	21600,00
37	Service AVV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe hardwaru a aplikácií serverov, pri výpadku aplikácií serverov spôsobených aplikáciou	80	110,00	8800,00	20%	10560,00
38	Service AVV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	80	70,00	5600,00	20%	6720,00

Služby údržby

číslo riadka	názov služby	popis služby	merná jednotka	jednotlivá cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikácie architekt	0	0,00	0,00	0,00
6	Všeobecné podmienky	Architektúru riešenia	0	0,00	0,00	0,00
8	Všeobecné podmienky	Služba analytikov server	0	0,00	0,00	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre údržbu riešenia a procesov	0	0,00	0,00	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Testeur	0	0,00	0,00	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiacia na nulté splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:
 - b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstránenie akýchkoľvek väd IS Objednávateľa vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- f) Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom; prinášať Poskytovateľovi úhradu za riešenie podľa cenníka na riešenie zmezaných požiadaviek

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 172 400,00

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 206 880,00

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

Služby prevádzkovej podpory

Služba	Adresa služby	popis služby	množstvo jednotkových hodnôt	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR + DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00
2	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00
3	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	0,00	0,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	100,00	0,00	0,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	0,00	0,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	90,00	0,00	0,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	0	90,00	0,00	0,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	údržba	0	90,00	0,00	0,00
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	údržba a aktualizácia dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	405,00	0,00	0,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčajúcich opatrení mikrobádov, aktuálnych verzii operadných a riadiacich systémov za účelom odstránenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. výskvhuár zariadenia u zákazníka	0	160,00	0,00	0,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	5	120,00	600,00	720,00
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	5	120,00	600,00	720,00
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	2	120,00	240,00	288,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	2	120,00	240,00	288,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	0,00	0,00
19	Prevádzkový servis	údržba	0	90,00	0,00	0,00
20	Prevádzkový servis	údržba a aktualizácia dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	405,00	0,00	0,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčajúcich opatrení mikrobádov, aktuálnych verzii operadných a riadiacich systémov za účelom odstránenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	5	190,00	950,00	1140,00
22	Podporný servis	predchádzanie a konfigurácia zariadení, operadných systémov a rozšírenie softvéru	1	190,00	190,00	190,00
23	Podporný servis	získanie technických parametrov	0	120,00	0,00	0,00
24	Podporný servis	doprava do miesta, plnenia učedného burujúcim na území Slovenskej republiky	0	90,00	0,00	0,00
25	Podporný servis	uvedenie zariadenia do prevádzky	1	120,00	120,00	144,00
26	Podporný servis	tvorba projektovú dokumentácie	3	100,00	300,00	360,00
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	3	100,00	300,00	360,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného výskvhuára	0	100,00	0,00	0,00
29	Podporný servis	vykonávanie reálnych zariadení a systémov	0	100,00	0,00	0,00
30	Podporný servis	tvorba reálnych správ	0	100,00	0,00	0,00
31	Service ATV	Zabezpečenie pohotovosti na účelom garancovania parametrov SLA u telefonická podpora služba (hot line)	720	40,00	28800,00	34560,00
32	Service APV	Následenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	12	75,00	900,00	1080,00
33	Service APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	720	60,00	43200,00	51840,00
34	Service APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfigurácieho hardvéru a systémú kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35	Service APV	Zabezpečenie používania zariadení oprav, funkčných a nepoužívaných zariadení a údržba informačného systému	360	90,00	32400,00	38880,00

36	Service APV	Optimalizácia výkonu funkčných a bezpečnostných zápisov štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	350	75,00	27000,00	50%	32400,00
37	Service APV	Podpora a konzultácie správneho systému pri nainštalovaní správnej sa informačného systému, pri údržbe dátových a aplikačných serverov, pri výpadku aplikovaných serverov spoločností aplikáciou	120	110,00	13200,00	50%	12840,00
38	Service APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	120	70,00	8400,00	50%	10080,00

Služby údržby

číslo riadka	názov skladky	popis služby	merná jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Výkonné podmičky	Aplikovaný aplikácie	h	0,00	0,00	0,00
6	Výkonné podmičky	Architektúru riešenia	u	0,00	0,00	0,00
8	Výkonné podmičky	Wants analytik server	u	0,00	0,00	0,00
17.	Výkonné podmičky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	u	0,00	0,00	0,00
24.	Výkonné podmičky	Prírodný manažér	u	0,00	0,00	0,00
28.	Výkonné podmičky	Tester	u	0,00	0,00	0,00
36.	Výkonné podmičky	Programátor riadiacich systémov	u	0,00	0,00	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nulu spínenie podmičky nahlásenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčania na prevádzkové účely v rozsahu IS
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom; prináša paušálny poplatok; prináša paušálny poplatok; prináša paušálny poplatok.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12).
Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH

CELKOM cena v EUR s DPH

€ 424 040,00

€ 508 848,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	skratka služby	popis služby	skratka	jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
1	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifických výbov	0		90,00	0,00	0,00
2	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifických výbov	0		90,00	0,00	0,00
3	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava u odstraňovanie porieb	0		90,00	0,00	0,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	ustavenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0		100,00	0,00	0,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0		90,00	0,00	0,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0		90,00	0,00	0,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	0		90,00	0,00	0,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava	0		90,00	0,00	0,00
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0		450,00	0,00	0,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implimentovanie odporúčanej opravy mikrobúv, aktualizácia verzii softvéru a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie, odstránenie porieb a vykonanie posudzovaných zásahov, s účelom znížiť riziko poruchy zariadenia	0		190,00	0,00	0,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, nap. vyzbavovanie zariadenia u zákazníka	0		160,00	0,00	0,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výbov	5		180,00	600,00	720,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výbov	5		120,00	600,00	720,00
14	Prevádzkový servis	oprava u odstraňovanie porieb	5		120,00	600,00	720,00
15	Prevádzkový servis	ustavenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0		100,00	0,00	0,00
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	4		120,00	480,00	580,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	2		120,00	240,00	360,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0		120,00	0,00	0,00
19	Prevádzkový servis	oprava	0		90,00	0,00	0,00
20	Prevádzkový servis	diagnostika náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0		450,00	0,00	0,00
21	Prevádzkový servis	implimentovanie odporúčanej opravy mikrobúv, aktualizácia verzii softvéru a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie, odstránenie porieb a vykonanie posudzovaných zásahov, s účelom znížiť riziko poruchy zariadenia	5		190,00	950,00	1140,00
22	Podporný servis	prednaktácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	1		150,00	150,00	180,00
23	Podporný servis	zasobovanie technických pracovníkov	0		120,00	0,00	0,00
24	Podporný servis	oprava do miesta plnenia účelového kupujúceho na území Slovenskej republiky	0		90,00	0,00	0,00
25	Podporný servis	zabezpečenie a inštalácia softvéru	1		120,00	120,00	144,00
26	Podporný servis	oprava poruchovej dokumentácie	3		100,00	300,00	360,00
27	Podporný servis	oprava a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	3		100,00	300,00	360,00
28	Podporný servis	oprava u aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	0		100,00	0,00	0,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0		100,00	0,00	0,00
30	Podporný servis	oprava rozličných správ	0		100,00	0,00	0,00
31	Servis API	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametru SLA a telefonická poradená služba (hot-line)	2016		80,00	161280,00	197408,00
32	Servis API	Nasledujúce a prevádzkové vplyvy prístroja, ktoré je vybavené majetkom a v správe poskytovateľa	12		75,00	900,00	1080,00
33	Servis API	Prevádzkové nepretržité pre informáciu systém, ktorý je v správe poskytovateľa	2016		60,00	120960,00	145152,00
34	Servis API	Projektový manažment, kontroling, správa konfigurácie, manažment a systém kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120		120,00	14400,00	17280,00
35	Servis API	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a opráv informačného systému	1008		90,00	90720,00	108864,00

36	Servis APV	Odstavenie, splynutie, funkcionujúca a bezpečnostných záplat standardného softvérového vybavenia na informácií systém	1008	75,00	75600,00	20%	90720,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správov systému pri neštandardnom správaní sa informatického systému, pri ňaprie databáza a aplikácií serverov, pri výpadku aplikácií serverov, aplikácií aplikáciou	120	110,00	13200,00	20%	15840,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informatického systému	336	70,00	23520,00	20%	28224,00

Služby údržby

Číslo výzvy	Adresa skapitol	príp. prístup	maximálna jednotka, jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOVÁ cena v EUR bez DPH	CELKOVÁ cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podnikníky	Aplikácia, aktualizácia	0	0,00	0,00	0,00
6.	Všeobecné podnikníky	Posledné riešenie	0	0,00	0,00	0,00
8	Všeobecné podnikníky	Bratislava, analytika, server	0	0,00	0,00	0,00
17.	Všeobecné podnikníky	Konštrukt, pr. oblasť, nuda a procesov	0	0,00	0,00	0,00
24	Všeobecné podnikníky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	0,00
26.	Všeobecné podnikníky	Tester	0	0,00	0,00	0,00
32.	Všeobecné podnikníky	Programátor, nuda, systémov	0	0,00	0,00	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiace). Objednávateľ sa riadi na základe Zmluvy o SLA. *Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky služba na nutné splnenie podmienky nahliadenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností : b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa. c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému, poskytnutie podpory a odporúčania na prevádzkové účely v rozsahu IS d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prinášať Poskytovateľovi úhrada za riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“; Pracovné hodiny sú nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reálna doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	16

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

€ 76 100,00

CELKOM cena v EUR bez DPH

€ 91 320,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	adresa klienta	popis položky	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	0	90,00	0,00	0,00
2.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	0	90,00	0,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	0,00	0,00
4.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	100,00	0,00	0,00
5.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	0,00	0,00
6.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	90,00	0,00	0,00
7.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	inštalácia u montážu v zákazníkovi	0	90,00	0,00	0,00
8.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	oprava	0	50,00	0,00	0,00
9.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	podpora náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
10.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	implementovanie odporúčaných upgrade aplikácií, aktualizácií verzii operačných a mediálnych systémov za účelom odhalenia potenciálnych bezpečnostných a výkonových problémov, poradenie pri výbere a nastavení požadovaných služieb, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00
11.	Záručný servis nad rámec záručných požiadaviek	oprava, resp. výskumné zariadenie u zákazníka	0	160,00	0,00	0,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	5	120,00	600,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	5	120,00	600,00	720,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	120,00	0,00	0,00
15.	Prevádzkový servis	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	120,00	0,00	0,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	0	120,00	0,00	0,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	0	120,00	0,00	0,00
18.	Prevádzkový servis	inštalácia u montážu v zákazníkovi	0	120,00	0,00	0,00
19.	Prevádzkový servis	oprava	0	50,00	0,00	0,00
20.	Prevádzkový servis	podpora náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
21.	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných upgrade aplikácií, aktualizácií verzii operačných a mediálnych systémov za účelom odhalenia potenciálnych bezpečnostných a výkonových problémov, poradenie pri výbere a nastavení požadovaných služieb, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00
22.	Podporný servis	juridická podpora o konfigurácii zariadení, operačných systémov a periferií	0	150,00	0,00	0,00
23.	Podporný servis	získanie technických pracovísk	0	120,00	0,00	0,00
24.	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného špeciálnym na území Slovenskej republiky	0	50,00	0,00	0,00
25.	Podporný servis	umiestnenie k inštalácii postupom	0	120,00	0,00	0,00
26.	Podporný servis	práca projektovú dokumentáciu	0	100,00	0,00	0,00
27.	Podporný servis	práca o aktualizácii technickej a prevádzkovej dokumentácie	0	100,00	0,00	0,00
28.	Podporný servis	práca o aktualizácii dokumentácie, diagnostiky, výskumu	0	100,00	0,00	0,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	0,00	0,00
30.	Podporný servis	práca revízií zariadení	0	100,00	0,00	0,00
31.	Service API	Zabezpečenie pohotovosti za účelom zabezpečenia parametrov SLA u telefonická personálna služba (hot line)	480	40,00	19200,00	23340,00
32.	Service API	Nasadenie a prevádzkovanie špeciálneho prostredia, ktoré je vhodné na účely poskytovania	12	75,00	900,00	1080,00
33.	Service API	Prevádzkovanie aplikácie pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	480	60,00	28800,00	34620,00
34.	Service API	Projektový manažment, koordinácia, správa konfigurácie, manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35.	Service API	Zabezpečenie uvoľňovania zdrojových opráv, funkčných a bezpečnostných aktualizácií a úprav informačného systému	0	0,00	0,00	0,00

36	Služby AWP	Odstavenie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	0	75,00	0,00	20%	0,00
37	Služby AWP	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikovaných servery, pri výpadku aplikovaných servery a aplikovaných aplikácií	80	110,00	8800,00	90%	10560,00
38	Služby AWP	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	40	70,00	2800,00	20%	1360,00

Služby údržby

číslo riadku	skupina služieb	popis služby	merad jednotky hodnoty služby	zjednotená cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikovaný architekt	0	0,00	0,00	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architektné riešenia	0	0,00	0,00	0,00
8	Všeobecné podmienky	Blízke analytické servery	0	0,00	0,00	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	0,00
34	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiace). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedte v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na núľné splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktoré pozostáva z nasledujúcich činností :
 - b) Identifikácie problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému, poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstaťovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prínášať Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM cena s DPH 10%
€ 105 900,00

CELKOM cena s DPH 10%
€ 127 080,00

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	názov služby	popis služby	celková podpora, technická služba	jednotková cena s DPH	CELKOM cena s DPH	CELKOM cena s DPH
1.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	technická podpora podľa špecifikáci výrobu	0	0,00	0,00	0,00
2.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	diagnostika podľa špecifikáci výrobu	0	0,00	0,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava a odstraňovanie porúch	0	0,00	0,00	0,00
4.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	uvedenie reklamného zariadenia do prevádzky	0	100,00	100,00	100,00
5.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia hardvéru	0	0,00	0,00	0,00
6.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia softvéru	0	0,00	0,00	0,00
7.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	inštalácia a montáž u zákazníka	0	0,00	0,00	0,00
8.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	doprava	0	0,00	0,00	0,00
9.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	400,00	400,00	400,00
10.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	Implementovanie odporúčanej opravy mikročipov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia poručených zdrojov porúch a vykonaniu potrebných servisných zásahov, s účelom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	190,00
11.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava, resp. vybehnutie zariadenia u zákazníka	0	160,00	160,00	160,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikáci výrobu	5	600,00	600,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikáci výrobu	5	120,00	120,00	240,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	240,00	240,00	240,00
15.	Prevádzkový servis	uvedenie reklamného zariadenia do prevádzky	0	120,00	120,00	120,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	0	120,00	120,00	120,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	0	120,00	120,00	120,00
18.	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	120,00	120,00
19.	Prevádzkový servis	doprava	0	20,00	20,00	20,00
20.	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	450,00	450,00
21.	Prevádzkový servis	Implementovanie odporúčanej opravy mikročipov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom uhladenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonaniu potrebných servisných zásahov, s účelom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	190,00
22.	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a periférneho softvéru	0	150,00	150,00	150,00
23.	Podporný servis	odskokovanie technických pracovníkov	0	100,00	100,00	100,00
24.	Podporný servis	doprava do miesta plnenia oriebneho kupujúcim na území Slovenskej republiky	0	50,00	50,00	50,00
25.	Podporný servis	usmernenie k inštalacijným postupom	0	120,00	120,00	120,00
26.	Podporný servis	poskytovanie projektovnej dokumentácie	0	100,00	100,00	100,00
27.	Podporný servis	poskytovanie aktualizácie technickej a prevádzkovej dokumentácie	0	100,00	100,00	100,00
28.	Podporný servis	poskytovanie aktualizácie dokumentácie školeného systému	0	100,00	100,00	100,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	100,00	100,00
30.	Podporný servis	poskytovanie technickej spravy	0	100,00	100,00	100,00
31.	Služba APV	Zabezpečenie pohotovosti na účelom garantovania parametrov SLA a telefonická podpora služba (hot-line)	720	40,00	28800,00	34560,00
32.	Služba APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne určené na správu poskytovateľa	12	75,00	900,00	1080,00
33.	Služba APV	Prevádzkovanie helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	720	60,00	43200,00	51840,00
34.	Služba APV	Projektový manažment, koordinácia, správa konfigurácie manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	140,00	16800,00	17280,00
35.	Služba APV	Zabezpečenie uvoľňovania zdrojových opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	0	0,00	0,00	0,00

36	Service ATP	Overovanie výkonu funkciech a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	0	75,00	0,00	49%	0,00
37	Service ATP	Podpora a konzultácie správovcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikácií serverov, pri výpadku aplikácií serverov spôsobených aplikáciou	120	110,00	19000,00	20%	15860,00
38	Service ATP	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	60	70,00	4200,00	20%	5040,00

Služby údržby

číslo služby	skupina skupiny	popis služby	intenzita jednotka a jednotičnosť	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmiennky	Aplikovaný architekt	u	0,000	0,000	0,000
6	Všeobecné podmiennky	Aplikovaná inžinieria	u	0,000	0,000	0,000
8	Všeobecné podmiennky	školení analytickí senior	u	0,000	0,000	0,000
17.	Všeobecné podmiennky	Konzultant pre údržbu riadenia a procesov	u	0,000	0,000	0,000
24.	Všeobecné podmiennky	Projektový manažér	u	0,000	0,000	0,000
26.	Všeobecné podmiennky	Testor	u	0,000	0,000	0,000
34.	Všeobecné podmiennky	Programátor riadiacich systémov	u	0,000	0,000	0,000

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa rídi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desiatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na núžné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému, poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prídlezí Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12).
Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH

CELKOM cena v EUR bez DPH

€ 266 820,00

€ 320 184,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	skupina skupiny	popis položky	merad jednotky/množobnosť	podrobná cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR + DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifických výkresov	0	90,00	90,00	0,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifických výkresov	0	90,00	90,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	90,00	0,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	prevádzne nefunkčných zariadení do prevádzky	0	100,00	100,00	0,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	90,00	0,00
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	90,00	90,00	0,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	0	90,00	90,00	0,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava	0	90,00	90,00	0,00
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dočasné zadržiavanie úlovkov, vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	450,00	0,00
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implimentovanie odporúčenej úpravy mikrobiologickej, aktivátnej verzie spracúvaných odpadových vôd na účelom odhadovania potencionálnych zdrojov porúch a vykonávanie potrebných servisných zásahov, s cieľom odstrániť príčiny poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	0,00
11.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyodhrňovanie zariadenia u zákazníka	0	160,00	160,00	0,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výkresov	5	180,00	540,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výkresov	5	120,00	600,00	780,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	120,00	120,00	0,00
15.	Prevádzkový servis	prevádzne nefunkčných zariadení do prevádzky	0	120,00	120,00	0,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	0	120,00	120,00	0,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	0	120,00	120,00	0,00
18.	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	120,00	0,00
19.	Prevádzkový servis	oprava	0	50,00	50,00	0,00
20.	Prevádzkový servis	dočasné zadržiavanie úlovkov, vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	450,00	0,00
21.	Prevádzkový servis	implimentovanie odporúčenej úpravy mikrobiologickej, aktivátnej verzie spracúvaných odpadových vôd na účelom odhadovania potencionálnych zdrojov porúch a vykonávanie potrebných servisných zásahov, s cieľom odstrániť príčiny poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	0,00
22.	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podpornej softvéru	0	150,00	150,00	0,00
23.	Podporný servis	získanie technických prístupov	0	120,00	120,00	0,00
24.	Podporný servis	oprava do miesta plnenia ústredného kúpaliska na území Slovenskej republiky	0	90,00	90,00	0,00
25.	Podporný servis	umiestnenie k inštalácii posuvných	0	120,00	120,00	0,00
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	0	100,00	100,00	0,00
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	0	100,00	100,00	0,00
28.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	0	100,00	100,00	0,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	100,00	0,00
30.	Podporný servis	tvorba revízií správy	0	60,00	60,00	0,00
31.	Service API	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a efektivity poradenstva služba (hot-line)	2016	40,00	80640,00	57680,00
32.	Service API	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je vhodné pre aplikáciu a s ňou súvisiacu aplikáciu	12	75,00	900,00	1080,00
33.	Service API	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	2016	60,00	120960,00	143120,00
34.	Service API	Projekčný manažment, kontroling, správa konfigurácie, manažmentu a systémov kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35.	Service API	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a technických údajov a úprav informačného systému	0	90,00	90,00	0,00

36	Služba APV	Odstavenie vplyvu funkčných a bezpečnostných západ štandardného softvérového vykonania na informačný systém	0	75,00	0,00	20%	0,00
37	Služba APV	Podpora a konzultácie: spracovanie systému pri nštandardnom spracovaní sa informačného systému, pri ťažbe dátových a aplikčných serverov, pri výpadku aplikčných serverov spracovávajúcich aplikáciu	336	110,00	39040,00	20%	44152,00
38	Služba APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	168	70,00	11760,00	20%	14112,00

Služby údržby

číslo riadka	adresa skaglav	popis služby	merad jednotky	jednotka	jednotka	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podnikníky	Architektný architekt	0	0,000	0,000	0,000	0,000
6.	Všeobecné podnikníky	Architektný riadenie	0	0,000	0,000	0,000	0,000
8.	Všeobecné podnikníky	Služba analytické server	0	0,000	0,000	0,000	0,000
17.	Všeobecné podnikníky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,000	0,000	0,000	0,000
24.	Všeobecné podnikníky	Projektový manažér	0	0,000	0,000	0,000	0,000
28.	Všeobecné podnikníky	Testér	0	0,000	0,000	0,000	0,000
32.	Všeobecné podnikníky	Programátor riadiacich systémov	0	0,000	0,000	0,000	0,000

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedené v EUR bez DPH sa zaokrúhľujú na 2 desatinné miesta

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností .
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnuté podpory a odporúčania na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstraňovanie alychovateľ väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináša Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	16

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 132 920,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 159 504,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	adresa skupiny	popis položky	merad podstatná množstevnosť	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
2	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	technická podpora podľa špecifikáci vývoja	0	95,00	0,00	0,00
3	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	diagnostika podľa špecifikáci vývoja	0	90,00	0,00	0,00
4	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	0,00	0,00
5	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	uvedenie informácií o zaradení do prevádzky	0	400,00	0,00	0,00
6	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia hardvéru	0	90,00	0,00	0,00
7	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia softvéru	0	90,00	0,00	0,00
8	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	inštalácia a montáž u zákazníka	0	90,00	0,00	0,00
9	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	údržba	0	90,00	0,00	0,00
10	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	údržba náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
11	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	implementovanie odporúčajúcich opík mládkov, súvisiacich vzťahov	0	190,00	0,00	0,00
12	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	160,00	0,00	0,00
13	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikáci vývoja	5	120,00	600,00	720,00
14	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikáci vývoja	5	120,00	600,00	720,00
15	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	5	120,00	600,00	720,00
16	Prevádzkový servis	uvedenie informácií o zaradení do prevádzky	0	120,00	0,00	0,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	2	120,00	240,00	288,00
18	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	2	120,00	240,00	288,00
19	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	0,00	0,00
20	Prevádzkový servis	údržba	0	90,00	0,00	0,00
21	Prevádzkový servis	údržba náhradných dielov vrátane ich ekologického likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
22	Podporný servis	implementovanie odporúčajúcich opík mládkov, súvisiacich vzťahov	5	190,00	950,00	1140,00
23	Podporný servis	oprava a odstraňovanie porúch	1	150,00	150,00	180,00
24	Podporný servis	diagnostika podľa špecifikáci vývoja	0	120,00	0,00	0,00
25	Podporný servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	50,00	0,00	0,00
26	Podporný servis	uvedenie informácií o zaradení do prevádzky	1	120,00	120,00	144,00
27	Podporný servis	konfigurácia hardvéru	3	100,00	300,00	360,00
28	Podporný servis	konfigurácia softvéru	3	100,00	300,00	360,00
29	Podporný servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	100,00	0,00	0,00
30	Podporný servis	údržba	0	100,00	0,00	0,00
31	Služba APV	zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a účelom rýchlosti reakcie na požiadavky	480	40,00	19200,00	23040,00
32	Služba APV	Nasleduje a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je vhodné na použitie v správe poskytovateľa	12	75,00	900,00	1080,00
33	Služba APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre interný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	480	60,00	28800,00	34560,00
34	Služba APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného nastavenia a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35	Služba APV	Zabezpečenie udržiavania zručností opráv, funkčných a bezpečnostných zápisov a úprav informácií o systéme	240	90,00	21600,00	25920,00

36	Service APV	Quesovanie výkonných funkcií a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	240	75,00	18000,00	20%	21600,00
37	Service APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe dátových a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	80	110,00	8800,00	20%	10560,00
38	Service APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	80	70,00	5600,00	20%	6720,00

Služby údržby

Číslo riadku	adresa skupiny	popis služby	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOVÁ CENA V EUR bez DPH	CELKOVÁ CENA V EUR s DPH
1.	Všeobecné podmiňky	Aplikačný architekt	10	1400,00	14000,00	16800,00
6.	Všeobecné podmiňky	Auditácia riadenia	12	160,00	1920,00	2304,00
8.	Všeobecné podmiňky	Interný analytický senzor	12	110,00	1320,00	1584,00
17.	Všeobecné podmiňky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	12	1600,00	19200,00	23040,00
24.	Všeobecné podmiňky	Projektový manažér	12	1500,00	18000,00	21720,00
28	Všeobecné podmiňky	Tester	24	50,00	1200,00	1440,00
34.	Všeobecné podmiňky	Programátor nadných systémov	36	90,00	3240,00	3888,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacev). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desiatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému, poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prinášať Poskytovateľovi úhradu za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

€ 183 920,00

CELKOM CENA ZA 4 KV. B + ÚDRB

€ 220 704,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	skupina skupiny	popis služby	celková hodnota	celková cena s ÚDRB	celková cena s ÚDRB	celková cena s ÚDRB
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifických výrobou	0	900,00	900,00	0,00
2	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifických výrobou	0	0,00	0,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	900,00	900,00	0,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	100,00	100,00	0,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	900,00	900,00	0,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	900,00	900,00	0,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	0	900,00	900,00	0,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	údržba	0	900,00	900,00	0,00
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dohľad nad rámecom účtov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	450,00	450,00	0,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikročipov, aktuálnych verzii operatívnych a riadiacich systémov za účelom odhalenia geolokálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko porúch zariadenia	0	190,00	190,00	0,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. výstupu zariadenia u zákazníka	0	160,00	160,00	0,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výrobou	5	600,00	600,00	720,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výrobou	5	120,00	120,00	720,00
14	Prevádzkový servis	oprava u odstraňovanie porúch	5	600,00	600,00	720,00
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	120,00	120,00	0,00
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	4	120,00	120,00	288,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	2	240,00	240,00	288,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	120,00	0,00
19	Prevádzkový servis	údržba	0	50,00	50,00	0,00
20	Prevádzkový servis	dohľad nad rámecom účtov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	450,00	450,00	0,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikročipov, aktuálnych verzii operatívnych a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko porúch zariadenia	5	190,00	190,00	1440,00
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia aplikácií, operatívnych systémov a podporného softvéru	1	150,00	150,00	180,00
23	Podporný servis	odskokové technické pracovnosti	0	0,00	0,00	0,00
24	Podporný servis	diagnostika, príprava, plnenie úloh, kopírovanie na území Slovenskej republiky	0	0,00	0,00	0,00
25	Podporný servis	testovanie a inštalácia nového hardvéru	1	120,00	120,00	144,00
26	Podporný servis	tvorba projekčnej dokumentácie	3	900,00	900,00	360,00
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	3	900,00	900,00	360,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie študijného výskumu	0	0,00	0,00	0,00
29	Podporný servis	vykonávanie nových úloh a systémov	0	0,00	0,00	0,00
30	Podporný servis	tvorba nových správ	0	0,00	0,00	0,00
31	Služba AVP	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a technickej podpory služieb (hot line)	720	28800,00	28800,00	34560,00
32	Služba AVP	Nasledovanie a predikovanie vývojových parametrov, ktoré je výhradne majiteľom a správcom poskytovateľa	12	720,00	900,00	1080,00
33	Služba AVP	Preodskokovanie ľudského pre informovaný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	720	600,00	43200,00	51840,00
34	Služba AVP	Projektovanie, inštalácia, kontrol, správa konfigurácie hardvéru a softvéru a systému kvality účtovných pre plnenie poskytovateľa	120	1200,00	14400,00	17280,00
35	Služba AVP	Zabezpečenie udržiavania hardvéru a softvéru, ľudských a bezpečnostných záplat a úprav informácie systému	460	900,00	32400,00	39840,00

36	Služba A1V	Udržiavanie výkonu funkčných a bezpečnostných aspekt hardwarového softvérového vybavenia na informačný systém	360	75,00	27000,00	20%	34400,00
37	Služba A1V	Podpora a konzultácie správov systému pri neštandardných správaniach informačného systému, pri údržbe databáz a aplikácií serverov, pri výpadkoch aplikácií serverov spôsobených aplikáciou	120	110,00	13200,00	20%	15840,00
38	Služba A1V	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	120	70,00	8400,00	20%	10080,00

Služby údržby

číslo služby	názov služby	popis služby	jednotka množstva	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmiňky	Aplikačný archiekt	12	100,00	1200,00	1440,00
6.	Všeobecné podmiňky	Aplikácia riadenia	12	160,00	1920,00	2304,00
8.	Všeobecné podmiňky	Bezpečnostný systém	12	110,00	1320,00	1584,00
17	Všeobecné podmiňky	Konzultácie pre údržbu riadenia a procesov	12	100,00	1200,00	1440,00
24	Všeobecné podmiňky	Projektový manažer	12	120,00	1440,00	1728,00
28.	Všeobecné podmiňky	Tester	24	50,00	1200,00	1440,00
32.	Všeobecné podmiňky	Programátor hardwarových systémov	36	90,00	3240,00	3888,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nulu splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové úkony v rozsahu IS
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o diele počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prinášať Poskytovateľovi úhradu za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12).
Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH

CELKOM cena v EUR bez DPH

€ 522 672,00

€ 435 560,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	základná skupina	popis položky	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	technická podpora podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00
2.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	diagnostika podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	0,00	0,00
4.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	inštalácia nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	180,00	0,00	0,00
5.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia hardvéru	0	90,00	0,00	0,00
6.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	konfigurácia softvéru	0	90,00	0,00	0,00
7.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	inštalácia a montáž u zákazníka	0	90,00	0,00	0,00
8.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava	0	50,00	0,00	0,00
9.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	dozrievanie náhradných dielov vrátane ich skontrolovanej likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
10.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00
11.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	oprava, resp. vyžehnutie zariadenia u zákazníka	0	160,00	0,00	0,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	5	120,00	600,00	720,00
15.	Prevádzkový servis	inštalácia nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	120,00	0,00	0,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	2	120,00	240,00	288,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	2	120,00	240,00	288,00
18.	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	0	120,00	0,00	0,00
19.	Prevádzkový servis	oprava	0	50,00	0,00	0,00
20.	Prevádzkový servis	dozrievanie náhradných dielov vrátane ich skontrolovanej likvidácie	0	450,00	0,00	0,00
21.	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	5	190,00	950,00	1140,00
22.	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a pozorovacieho softvéru	1	150,00	150,00	180,00
23.	Podporný servis	získanie technických parametrov	0	120,00	0,00	0,00
24.	Podporný servis	oprava do miesta plnenia úradného kúpilom na území Slovenskej republiky	0	50,00	0,00	0,00
25.	Podporný servis	inštalácia a montáž u zákazníka	1	120,00	120,00	144,00
26.	Podporný servis	tvorba produktov dokumentácie	3	160,00	480,00	576,00
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	3	160,00	480,00	576,00
28.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	0	100,00	0,00	0,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	0,00	0,00
30.	Podporný servis	tvorba revízií zpráv	0	100,00	0,00	0,00
31.	Služba APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradená služba (hot line)	2016	40,00	80640,00	96768,00
32.	Služba APV	Nasledovanie a prevádzkovanie výzovového prostredia, ktoré je vzhľadom na jej charakter a v správe poskytovateľa	12	75,00	900,00	1080,00
33.	Služba APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informovaný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	2016	60,00	120960,00	145152,00
34.	Služba APV	Projektový manažment, konzulting, správa konfigurácieho manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00
35.	Služba APV	Zabezpečenie uspokojenia skutočného operatívneho, funkčného a bezpečnostného zápatia a úpravy informácieho systému	1008	90,00	90720,00	108864,00

36	Service AUV	Overovanie výkva funkčných a bezpečnostných aspekt štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	100,8	75,00	75600,00	20%	91720,00
37	Service APV	Podpora a konzultácie správovcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe, diagnostike a aplikovaných webov, pri výpadku aplikovaných serverov spôsobených aplikáciou	120	110,00	132000,00	20%	118800,00
38	Service APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	336	70,00	235200,00	20%	208680,00

Služby údržby

číslo zadania	názov služby	popis služby	počet jednotiek služby	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena s DPH s 20%
1.	Všeobecné podniknícky	Aplikovaný architekt	12	1500,00	18000,00	21600,00
6	Všeobecné podniknícky	Architektné riešenia	12	1600,00	19200,00	23040,00
8.	Všeobecné podniknícky	Stručná analýza senior	12	160,00	1920,00	2304,00
17	Všeobecné podniknícky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	12	100,00	1200,00	1440,00
24.	Všeobecné podniknícky	Projektový manažér	12	120,00	1440,00	1728,00
28.	Všeobecné podniknícky	Tester	24	50,00	1200,00	1440,00
34	Všeobecné podniknícky	Programátor riadených systémov	36	90,00	3240,00	3888,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacev). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nulté splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstránenie akýchkoľvek vad IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináša Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:
Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	16

36	Služby APV	Ustanovenie, výkon funkčných a bezpečnostných záloh štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	0	75,00	0,00	26%	6,10
37	Služby APV	Podpora a konzultácie: integrovaný systém pri neštandardnom správaní so informačným systémom, pri údržbe databáz a aplikovaných serverov, pri výpadku aplikovaných serverov spôsobených aplikáciou	80	160,00	88000,00	20%	10560,00
38	Služby APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	40	70,00	28000,00	20%	3260,00

Služby údržby

číslo riadku	názov skupiny	popis potreby	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH s %	príloha
1.	Všeobecné podmiestky	Aplikovaný softvér	12	1600,00	19200,00	22848,00	12
6	Všeobecné podmiestky	Architektúru riešenia	12	190,00	2280,00	2784,00	12
8.	Všeobecné podmiestky	Príloha analýzy schém	12	100,00	1200,00	1464,00	12
17	Všeobecné podmiestky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	12	100,00	1200,00	1464,00	12
24.	Všeobecné podmiestky	Projektový manažér	12	120,00	1440,00	1748,00	12
28	Všeobecné podmiestky	Tester	24	50,00	1200,00	1464,00	24
32	Všeobecné podmiestky	Programátor riadiacich systémov	36	90,00	3240,00	3988,00	36

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacev). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nútné splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému, poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináša Poskytovateľov úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM cena v EUR bez
DPH
€ 117 420,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 140 904,00

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

Služby prevádzkovej podpory									
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH	CELKOM cena v EUR s DPH	CELKOM cena v EUR s DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec záručných podmienok	technická podpora podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostiku podľa špecifických výzev	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	usadenie informácie zaradenie do prevádzky	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	instalácia a montáž a zkušenia	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	deprava	0	50,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostiku náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	450,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaniach opráv, mikrošedov, aktualizácií verzií aplikácií, aktualizácií systémov za účelom odhalenia potenciálnych problémov a vykonania potrebných servisných zásahov, a účelom znižovať riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
11.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, nasp. vyrobujúce zariadenie a zkušenia	0	160,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00	20%	720,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostiku podľa špecifických výzev	5	120,00	600,00	720,00	20%	720,00	720,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
15.	Prevádzkový servis	usadenie informácie zaradenie do prevádzky	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
18.	Prevádzkový servis	instalácia a montáž a zkušenia	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
19.	Prevádzkový servis	deprava	0	50,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
20.	Prevádzkový servis	diagnostiku náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	450,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
21.	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaniach opráv, mikrošedov, aktualizácií verzií aplikácií, aktualizácií systémov za účelom odhalenia potenciálnych problémov a vykonania potrebných servisných zásahov, a účelom znižovať riziko poruchy zariadenia	0	190,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
22.	Podporný servis	prednabíjanie a konfigurácia zariadení, opravených systémov a podporného softvéru	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
23.	Podporný servis	získanie technických pracovných postupov	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
24.	Podporný servis	dotazovanie na miesta plnenia úradného kupónom na úrovni Slovenskej republiky	0	50,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
25.	Podporný servis	usmernenie k inštalácii softvéru	0	120,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
26.	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
28.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie špeciálneho vybavenia	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
30.	Podporný servis	tvorba revízií a správ	0	100,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00
31.	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a technickej poradenstva (hot line)	720	40,00	28800,00	34560,00	20%	34560,00	34560,00
32.	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne určené na vývoj aplikácií	12	75,00	900,00	1080,00	20%	1080,00	1080,00
33.	Servis APV	vykonávanie revízií a správ na úrovni Slovenskej republiky	720	60,00	43200,00	51840,00	20%	51840,00	51840,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	17280,00	20%	17280,00	17280,00
35.	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania zariadených opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a opráv informačného systému	0	90,00	0,00	0,00	20%	0,00	0,00

36	Service APV	Obesovanie výkry funkčných a bezpečnostných údajov štandardného softvérového zariadenia na informačný systém	0	75,00	0,00	20%	0,00
37	Service APV	Podpora a konzultácie správov systému pri neštandardnom správaní na informačnom systéme, pri ťažbe dát a základných aplikáciách serverov, pri údržbe aplikácií serverov spôsobených aplikáciou	140	110,00	13200,00	20%	15840,00
38	Service APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	60	70,00	4200,00	20%	5040,00

Služby údržby							
číslo riadka	názov služby	popis služby	mesačná jednotka merania hodnôt	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH	celková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmiestky	Aplikácia architekt	12	100,00	1200,00	1440,00	1440,00
6	Všeobecné podmiestky	Architekt náčrtu	12	160,00	1920,00	2304,00	2304,00
8	Všeobecné podmiestky	Údržba sietí a serverov	12	110,00	1320,00	1584,00	1584,00
17.	Všeobecné podmiestky	Konzultant, pre údržbu a procesov	12	100,00	1200,00	1440,00	1440,00
24	Všeobecné podmiestky	Projekčný manažér	12	120,00	1440,00	1728,00	1728,00
28	Všeobecné podmiestky	Testér	24	50,00	1200,00	1440,00	1440,00
32.	Všeobecné podmiestky	Programátor riadiacich systémov	36	90,00	3240,00	3888,00	3888,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiakov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
 *Ceny uvedené v EUR bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutnú splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prinášať Poskytovateľovi úhradu za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12).
 Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Ťažký problém	12	16
Nekritický problém	24	32

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH

CELKOM cena v EUR s DPH

€ 278 340,00

€ 334 008,00

Služby prevádzkovej podpory

číslo riadku	názov služby	popis služby	merad jednotky (množstvá)	podrobná cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	Instalácia podpory podľa špecifických výkresov	0	90,00	90,00	90,00	90,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifických výkresov	0	90,00	90,00	90,00	90,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	0	90,00	90,00	90,00	90,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvádzanie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	100,00	100,00	100,00	100,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	0	90,00	90,00	90,00	90,00
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	0	90,00	90,00	90,00	90,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	instalácia a erntia v zariadení	0	90,00	90,00	90,00	90,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	úprava	0	90,00	90,00	90,00	90,00
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dozorka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	400,00	400,00	400,00	400,00
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implimentovanie odporúčaných opatrníkov, aktualizácia všetkých operatívnych a riadiacich systémov za účelom odhalenia porúch a následných opráv, zameraných na odstránenie porúch a vykonanie potrebných servisných zásahov, a celkom zníženie rizika poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	190,00	190,00
11.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vymenenie zariadenia u zariadenia	0	100,00	100,00	100,00	100,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifických výkresov	5	120,00	600,00	600,00	720,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifických výkresov	5	120,00	600,00	600,00	720,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	0	120,00	120,00	120,00	120,00
15.	Prevádzkový servis	uvádzanie nefunkčného zariadenia do prevádzky	0	120,00	120,00	120,00	120,00
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	0	120,00	120,00	120,00	120,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	0	120,00	120,00	120,00	120,00
18.	Prevádzkový servis	instalácia a montáž zariadenia	0	120,00	120,00	120,00	120,00
19.	Prevádzkový servis	úprava	0	50,00	50,00	50,00	50,00
20.	Prevádzkový servis	dozorka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	0	450,00	450,00	450,00	450,00
21.	Prevádzkový servis	implimentovanie odporúčaných opatrníkov, aktualizácia všetkých operatívnych a riadiacich systémov za účelom odhalenia porúch a následných opráv, zameraných na odstránenie porúch a vykonanie potrebných servisných zásahov, a celkom zníženie rizika poruchy zariadenia	0	190,00	190,00	190,00	190,00
22.	Podporný servis	prednabíjanie a konfigurácia zariadení, operatívnych systémov a podporného softvéru	0	150,00	150,00	150,00	150,00
23.	Podporný servis	získanie technických pravomocí	0	120,00	120,00	120,00	120,00
24.	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určitého kupujúceho na území Slovenskej republiky	0	50,00	50,00	50,00	50,00
25.	Podporný servis	usmernenie k následnému postupu	0	120,00	120,00	120,00	120,00
26.	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	0	100,00	100,00	100,00	100,00
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	0	100,00	100,00	100,00	100,00
28.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skúšobného vyhotovenia	0	100,00	100,00	100,00	100,00
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	0	100,00	100,00	100,00	100,00
30.	Podporný servis	tvorba revízií výprav	0	100,00	100,00	100,00	100,00
31.	Service APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a technická podpora služby (hot line)	2016	400,00	80640,00	80640,00	95760,00
32.	Service APV	Nasledenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majiteľom a v správe poskytovateľa	12	75,00	900,00	900,00	1080,00
33.	Service APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informovaný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	2016	60,00	120960,00	120960,00	143150,00
34.	Service APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfigurácie, manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	120	120,00	14400,00	14400,00	17280,00
35.	Service APV	Zabezpečenie ovčíchovú zariadení, hardvéru, ľudských a doplnkových zaplatí a úprava informového systému	0	90,00	90,00	90,00	90,00

36	Service APIV	Obstarávanie výkonných funkcií a bezpečnostných dát na štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	0	75,00	0,00	20%	0,00
37	Service APIV	Podpora a konzultácie správneho systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe, datárach a aplikáciách serverov, pri výpadku aplikácií serverov spoločenských aplikáciou	336	110,00	30960,00	20%	44352,00
38	Service APIV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	168	70,00	11760,00	20%	14112,00

Služby údržby

Číslo riadku	Adresa objednávky	popis služby	počet jednotiek	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	CELKOVÝ DPH v %	CELKOVÁ cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podniknícky	Aplikácia aplikácie	12	100,00	1200,00	20%	1440,00
6.	Všeobecné podniknícky	Aplikácia riešenia	12	150,00	1800,00	20%	2160,00
8.	Všeobecné podniknícky	Údržba analytické senzor	12	110,00	1320,00	20%	1584,00
17.	Všeobecné podniknícky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	12	100,00	1200,00	20%	1440,00
24.	Všeobecné podniknícky	Projektový manažér	12	120,00	1440,00	20%	1728,00
28.	Všeobecné podniknícky	Tester	24	50,00	1200,00	20%	1440,00
32.	Všeobecné podniknícky	Programátor riadiacich systémov	36	90,00	3240,00	20%	3888,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.
*Ceny uvedie v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desiatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlasenia výskytu problému IS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek vad IS vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináša Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržite (24x7x365).

typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	8
Závažný problém	12	16
Nekritický problém	24	16

CELKOM IS

€ 68 352,00

€ 82 022,40

Stĺpec číslo	název skúpiť	odborné služby	popis služby	počet jednotiev ks	Jednotková cena súhrbný - EUR bez DPH	CELKOM cena súhrbný s EUR bez DPH	CELKOM DPH s %	CELKOM cena súhrbný s EUR s DPH
1	Služby Typ 0 - záruka	Obchodná záruka v trvaní 1 rok	Záruka s pokrytím 24x7 a garanciou odstránenia poruchy do 48 hodín od ukončenia záručnej doby	16	1 365,00	20 240,00	90%	24 288,00
2	Obslužné pole Typ 3 - údržba	Obslužná údržba - Disková pole s kapacitou minimálne 1 TB (na 10 DPH)	Záruka s pokrytím 24x7 a garanciou odstránenia poruchy do 48 hodín od ukončenia záručnej doby	8	6 014,00	48 112,00	90%	52 714,40

Integrácia Obchodného registra na Register právnických osôb - obstaranie Cenníka zmenových požiadaviek

Cenník zmenových požiadaviek

Číslo riadku	názov skupiny	názov položky	množstvo (jednotka/osobohodina)	jednotková cena v EUR bez DPH
1	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	osobohodina	130,00
2	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant junior	osobohodina	60,00
3	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant senior	osobohodina	90,00
4	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	osobohodina	60,00
5	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	osobohodina	80,00
6	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	osobohodina	160,00
7	Všeobecné podmienky	Business analytik junior	osobohodina	70,00
8	Všeobecné podmienky	Business analytik senior	osobohodina	110,00
9	Všeobecné podmienky	Účtový špecialista	osobohodina	90,00
10	Všeobecné podmienky	Databaseový špecialista	osobohodina	110,00
11	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	osobohodina	110,00
12	Všeobecné podmienky	Grafický dizajnér	osobohodina	80,00
13	Všeobecné podmienky	Informačný architekt	osobohodina	80,00
14	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrný špecialista	osobohodina	140,00
15	Všeobecné podmienky	IT špecialista	osobohodina	100,00
16	Všeobecné podmienky	Konzultant odvetvových riešení	osobohodina	100,00
17	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	osobohodina	100,00
18	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť právnych aspektov IT	osobohodina	120,00
19	Všeobecné podmienky	Konzultant v oblasti stratégie a transformácie	osobohodina	110,00
20	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services junior	osobohodina	70,00
21	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services senior	osobohodina	120,00
22	Všeobecné podmienky	Programový manažér	osobohodina	150,00
23	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	osobohodina	70,00
24	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	osobohodina	120,00
25	Všeobecné podmienky	Projektový asistent	osobohodina	50,00
26	Všeobecné podmienky	Špecialista na kontrolu kvality a quality assurance	osobohodina	90,00
27	Všeobecné podmienky	Účtový špecialista	osobohodina	100,00
28	Všeobecné podmienky	Tester	osobohodina	50,00
29	Všeobecné podmienky	Webový špecialista	osobohodina	70,00
30	Všeobecné podmienky	Konzultant dátových centier	osobohodina	140,00
31	Všeobecné podmienky	Špecialista dátových centier	osobohodina	120,00
32	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	osobohodina	70,00
33	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov	osobohodina	50,00
34	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - team lider	osobohodina	80,00
35	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - manažér	osobohodina	120,00
36	Všeobecné podmienky	Školenie administrátora	osobohodina	80,00
37	Všeobecné podmienky	Školenie užívateľské	osobohodina	80,00
38	Všeobecné podmienky	Dokumentácia administrátora	osobohodina	70,00
39	Všeobecné podmienky	Dokumentácia užívateľská	osobohodina	70,00

3600,00

Príloha č. 6
Vzor Návrhu na zmenu

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR	Atos IT Solutions and Services s.r.o.	

Službu zabezpečuje	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
		Čas prípravy služby:		
		Celkom v člh:		
		Z toho člh v rámci predplatených:		

Poskytovateľ priloží detailný rozpočet návrhu poskytovaných služieb v prílohe tohto formuláru.

Služba bude vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno ☐ Nie ☐
Zoznam krokov resp. popis Návrhu na zmenu:

Týmto akceptujem tento Návrh na zmenu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

Príloha č. 7
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

Atos IT Solutions and Services s.r.o. Dúbravská cesta 4, 841 04 Bratislava	
PSZ	tel: 0850 311 323 e-mail: servicedesk.sk@atos.net
Systém ESSP	https://pk.it-solutions.atos.net/projects/RPOdefault.aspx

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň – Peter Tamáši, projektový manažér	peter.tamasi@atos.net
2. úroveň – Pavol Zarevúcky, programový manažér	pavol.zarevucky@atos.net

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení

Kontakt v štandardnom pracovnom čase	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
8.00 hod – 17.00 hod	e-mail adresa helpdesk.mssr@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia Zita Šupáková, odbor implementácie projektov, MS SR	e-mail adresa zita.supakova@justice.sk
2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia Miroslav Gáborčík, riaditeľ odboru prevádzky IS	e-mail adresa miroslav.gaborcik@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie otázok pri Konzultačnej podpore

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia Marcel Juria, zamestnanec odboru Service Desk, MS SR	e-mail adresa marcel.juria@justice.sk
2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia Ing. Vladimír Šafárik, riaditeľ odboru Service Desk, MS SR	e-mail adresa vladimir.safarik@justice.sk