

D O D A T O K č. 2
K Z M L U V E O P O S K Y T O V A N Í
servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) č. MS/57/2014-95
uzavretej podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený: JUDr. Jana Britaňáková, vedúca služobného úradu
IČO: 00166073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN:
SWIFT:

(ďalej len
„Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **IBM Slovensko, spol. s r.o.**
sídlo: Apollo II, Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava
zapísaný v registri: zapísaný v obchodnom registri vedenom Okresným súdom
Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 3897/B
zastúpený: Ing. František Levárdy, konateľ
osoba oprávnená konať
vo veciach technických: Fedor Hrnčiar
osoba oprávnená konať
vo veciach zmluvných: JUDr. Marta Szabóová
IČO: 31 337 147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu IBAN:
SWIFT:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len „Zmluvné strany“)

Preambula

V súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 438/2015 Z. z. a s ustanovením čl. 13 (Záverečné ustanovenia) bod 4. Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) č. MS/57/2014-95, uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami dňa 24.07.2014 a účinnnej odo dňa 03.09.2015 v znení jej Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľa MS/170/2015-95, uzatvoreného dňa 30.12.2015 a účinného odo dňa 01.01.2016 (ďalej len „Zmluva“), sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí tohto Dodatku č. 2 k Zmluve (ďalej len „Dodatok č. 2“), ktorým sa Zmluva mení a dopĺňa nasledovne:

Čl.1

Predmet Dodatku č. 2

1. Znenie Prílohy č. 6 Zmluvy - Špecifikácia služieb a cenník sa v celom rozsahu ruší a nahrádza novým znením uvedeným v Prílohe č. 1 tohto Dodatku č. 2 - Špecifikácia služieb a cenník.
2. Znenie Prílohy č. 8 Zmluvy – Nahlasovanie problémov a oprávnené osoby Zmluvných strán sa v celom rozsahu ruší a nahrádza novým znením uvedeným v Prílohe č. 2 tohto Dodatku č. 2 - Oprávnené osoby Zmluvných strán.
3. Znenie čl. 2 (Definície pojmov) bod 25. Zmluvy sa v celom rozsahu ruší a nahrádza nasledovným novým znením:
*„**Oprávnená osoba Objednávateľa:** zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení sú uvedené v Prílohe č. 8 tejto SLA a/alebo ktoré budú neskôr písomne Objednávateľom oznámené. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená najmä nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenia podľa tejto SLA.“*
4. Znenie čl. 13 (Záverečné ustanovenia) bod 4. Zmluvy sa v celom rozsahu ruší a nahrádza nasledovným novým znením:
„Všetky zmeny tejto SLA je možné vykonať výlučne dohodou Zmluvných strán vo forme písomných očíslovaných dodatkov k tejto SLA podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. Pre zamedzenie pochybností, zmena, resp. určenie Oprávnenej osoby Objednávateľa v zmysle čl. 2 bod 25. SLA (vrátane rozsahu jej oprávnení), ako ani zmena Oprávnenej osoby Poskytovateľa uvedenej v Prílohe č. 8 tejto SLA, sa nepovažuje za zmenu tejto SLA, pričom túto je príslušná zmluvná strana oprávnená vykonať s účinnosťou ku dňu doručenia písomného oznámenia podpísaného jej štatutárnym zástupcom alebo ním preukázateľne poverenou osobou druhej zmluvnej strane.“

Čl. 2

Závěrečné ustanovenia

1. Neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku č. 2 sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb a cenník,
 - Príloha č. 2 – Oprávnené osoby Zmluvných strán.
2. Tento Dodatok č. 2 nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Tento Dodatok č. 2 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 znení neskorších predpisov.
3. Pre zamedzenie pochybností Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že zmena ceny jednotlivých služieb poskytovaných na základe Zmluvy, vykonaná týmto Dodatkom č. 2, sa vzťahuje už aj na celý kvartál poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby, počas ktorého trvania nadobudne tento Dodatok č. 2 účinnosť.
4. Ustanovenia Zmluvy týmto Dodatkom č. 2 výslovne nedotknuté ostávajú v platnosti v nezmenenej podobe.
5. Tento Dodatok č. 2 sa podpisuje v 6 (šiestich) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) vyhotovenia a Poskytovateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si tento Dodatok č. 2 pred jeho podpisom prečítali, jeho obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tohto Dodatku č. 2 zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ho podpisujú.

V Bratislave dňa: 25 NOV, 2016

V Bratislave dňa: 25 NOV, 2016

za Objednávateľa

za Poskytovateľa

.....
JUDr. Jana Britaňáková
vedúca služobného úradu

.....
Mgr. František Lévárďy
konateľ

Príloha č.1 - Špecifikácia služieb a cenník

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 1

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

217 932,20 €

261 518,64 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	19	116,60	2215,40	20%	2658,48
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	97	117,00	11349,00	20%	13618,80
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	193	117,00	22581,00	20%	27097,20
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	193	116,60	22503,80	20%	27004,56
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	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	77	116,60	8978,20	20%	10773,84
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	193	116,60	22503,80	20%	27004,56
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	136	150,00	20400,00	20%	24480,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	309	150,00	46350,00	20%	55620,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	30	150,00	4500,00	20%	5400,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	16
Závažný problém	12	32
Nekritický problém	24	62

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 2

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

223 583,20 €

268 299,84 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	99	116,60	11543,40	20%	13852,08
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	99	116,60	11543,40	20%	13852,08
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	99	116,60	11543,40	20%	13852,08
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	20	116,60	2332,00	20%	2798,40
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	99	117,00	11583,00	20%	13899,60
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	199	117,00	23283,00	20%	27939,60
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	199	116,60	23203,40	20%	27844,08
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	99	116,60	11543,40	20%	13852,08
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	79	116,60	9211,40	20%	11053,68
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	99	116,60	11543,40	20%	13852,08
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	199	116,60	23203,40	20%	27844,08
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	94	150,00	14100,00	20%	16920,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	348	150,00	52200,00	20%	62640,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	40	150,00	6000,00	20%	7200,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	5	150,00	750,00	20%	900,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhľením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 3

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

238 151,80 €

285 782,16 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	106	116,60	12359,60	20%	14831,52
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	106	116,60	12359,60	20%	14831,52
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	106	116,60	12359,60	20%	14831,52
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	21	116,60	2448,60	20%	2938,32
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	106	117,00	12402,00	20%	14882,40
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	211	117,00	24687,00	20%	29624,40
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	211	116,60	24602,60	20%	29523,12
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	106	116,60	12359,60	20%	14831,52
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	85	116,60	9911,00	20%	11893,20
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	106	116,60	12359,60	20%	14831,52
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	211	116,60	24602,60	20%	29523,12
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	148	150,00	22200,00	20%	26640,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	350	150,00	52500,00	20%	63000,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	20	150,00	3000,00	20%	3600,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhľením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	32

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 4

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

202 680,00 €

243 216,00 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	90	116,60	10494,00	20%	12592,80
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	90	116,60	10494,00	20%	12592,80
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	90	116,60	10494,00	20%	12592,80
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	18	116,60	2098,80	20%	2518,56
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	90	117,00	10530,00	20%	12636,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	180	117,00	21060,00	20%	25272,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	180	116,60	20988,00	20%	25185,60
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	90	116,60	10494,00	20%	12592,80
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	72	116,60	8395,20	20%	10074,24
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	90	116,60	10494,00	20%	12592,80
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	180	116,60	20988,00	20%	25185,60
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	126	150,00	18900,00	20%	22680,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	315	150,00	47250,00	20%	56700,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	16
Závažný problém	12	32
Nekritický problém	24	62

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 5

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

215 515,20 €

258 618,24 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	19	116,60	2215,40	20%	2658,48
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	96	117,00	11232,00	20%	13478,40
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	191	117,00	22347,00	20%	26816,40
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	191	116,60	22270,60	20%	26724,72
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	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	76	116,60	8861,60	20%	10633,92
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	191	116,60	22270,60	20%	26724,72
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	134	150,00	20100,00	20%	24120,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	335	150,00	50250,00	20%	60300,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 6

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

231 851,00 €

278 221,20 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	103	116,60	12009,80	20%	14411,76
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	103	116,60	12009,80	20%	14411,76
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	103	116,60	12009,80	20%	14411,76
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	21	116,60	2448,60	20%	2938,32
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	103	117,00	12051,00	20%	14461,20
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	206	117,00	24102,00	20%	28922,40
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	206	116,60	24019,60	20%	28823,52
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	103	116,60	12009,80	20%	14411,76
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	82	116,60	9561,20	20%	11473,44
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	103	116,60	12009,80	20%	14411,76
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	206	116,60	24019,60	20%	28823,52
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	124	150,00	18600,00	20%	22320,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	360	150,00	54000,00	20%	64800,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	20	150,00	3000,00	20%	3600,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	0	0,00	0,00	20%	0,00
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	0	0,00	0,00	20%	0,00
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	0	0,00	0,00	20%	0,00
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	0	0,00	0,00	20%	0,00
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
208.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	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 uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	32

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 7

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

246 479,48 €

295 775,38 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	19	116,60	2215,40	20%	2658,48
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	96	117,00	11232,00	20%	13478,40
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	193	117,00	22581,00	20%	27097,20
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	193	116,60	22503,80	20%	27004,56
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	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	77	116,60	8978,20	20%	10773,84
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	96	116,60	11193,60	20%	13432,32
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	193	116,60	22503,80	20%	27004,56
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	105	150,00	15750,00	20%	18900,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	338	150,00	50700,00	20%	60840,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	15	150,00	2250,00	20%	2700,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	15	150,00	2250,00	20%	2700,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	16
Závažný problém	12	32
Nekritický problém	24	62

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 8

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

257 164,28 €

308 597,14 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	101	116,60	11776,60	20%	14131,92
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	101	116,60	11776,60	20%	14131,92
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	101	116,60	11776,60	20%	14131,92
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	20	116,60	2332,00	20%	2798,40
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	101	117,00	11817,00	20%	14180,40
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	202	117,00	23634,00	20%	28360,80
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	202	116,60	23553,20	20%	28263,84
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	101	116,60	11776,60	20%	14131,92
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	81	116,60	9444,60	20%	11333,52
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	101	116,60	11776,60	20%	14131,92
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	202	116,60	23553,20	20%	28263,84
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	102	150,00	15300,00	20%	18360,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	354	150,00	53100,00	20%	63720,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	20	150,00	3000,00	20%	3600,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	20	150,00	3000,00	20%	3600,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 9

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

275 300,28 €

330 360,34 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	109	116,60	12709,40	20%	15251,28
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	109	116,60	12709,40	20%	15251,28
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	109	116,60	12709,40	20%	15251,28
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	22	116,60	2565,20	20%	3078,24
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	109	117,00	12753,00	20%	15303,60
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	218	117,00	25506,00	20%	30607,20
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	218	116,60	25418,80	20%	30502,56
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	109	116,60	12709,40	20%	15251,28
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	87	116,60	10144,20	20%	12173,04
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	109	116,60	12709,40	20%	15251,28
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	218	116,60	25418,80	20%	30502,56
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	153	150,00	22950,00	20%	27540,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	343	150,00	51450,00	20%	61740,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	20	150,00	3000,00	20%	3600,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	20	150,00	3000,00	20%	3600,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	32

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 10

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

237 561,48 €

285 073,78 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	92	116,60	10727,20	20%	12872,64
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	92	116,60	10727,20	20%	12872,64
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	92	116,60	10727,20	20%	12872,64
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	18	116,60	2098,80	20%	2518,56
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	92	117,00	10764,00	20%	12916,80
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	185	117,00	21645,00	20%	25974,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	185	116,60	21571,00	20%	25885,20
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	92	116,60	10727,20	20%	12872,64
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	74	116,60	8628,40	20%	10354,08
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	92	116,60	10727,20	20%	12872,64
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	185	116,60	21571,00	20%	25885,20
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	130	150,00	19500,00	20%	23400,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	304	150,00	45600,00	20%	54720,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	10	150,00	1500,00	20%	1800,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	10	150,00	1500,00	20%	1800,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	16
Závažný problém	12	32
Nekritický problém	24	62

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 11

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

248 896,48 €

298 675,78 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	19	116,60	2215,40	20%	2658,48
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	97	117,00	11349,00	20%	13618,80
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	195	117,00	22815,00	20%	27378,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	195	116,60	22737,00	20%	27284,40
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	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	78	116,60	9094,80	20%	10913,76
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	97	116,60	11310,20	20%	13572,24
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	195	116,60	22737,00	20%	27284,40
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	107	150,00	16050,00	20%	19260,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	342	150,00	51300,00	20%	61560,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	15	150,00	2250,00	20%	2700,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	15	150,00	2250,00	20%	2700,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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

IS ESS/RESS – obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

Obst SPP SW variant 12

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

258 664,48 €

310 397,38 €

Služby prevádzkovej podpory IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	102	116,60	11893,20	20%	14271,84
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	102	116,60	11893,20	20%	14271,84
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	102	116,60	11893,20	20%	14271,84
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	20	116,60	2332,00	20%	2798,40
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	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	102	117,00	11934,00	20%	14320,80
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	203	117,00	23751,00	20%	28501,20
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	203	116,60	23669,80	20%	28403,76
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	102	116,60	11893,20	20%	14271,84
23.	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	81	116,60	9444,60	20%	11333,52
26.	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	102	116,60	11893,20	20%	14271,84
27.	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	203	116,60	23669,80	20%	28403,76
29.	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	143	150,00	21450,00	20%	25740,00
34.	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	326	150,00	48900,00	20%	58680,00
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	15	150,00	2250,00	20%	2700,00
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	15	150,00	2250,00	20%	2700,00

Služby údržby IS ESS/RESS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
181.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	199,89	4797,36	20%	5756,83
184.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	24	63,35	1520,40	20%	1824,48
185.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	24	95,20	2284,80	20%	2741,76
186.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	16	208,87	3341,92	20%	4010,30
188.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
189.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	24	156,94	3766,56	20%	4519,87
191.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	16	199,89	3198,24	20%	3837,89
194.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	16	63,35	1013,60	20%	1216,32
203.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	8	47,95	383,60	20%	460,32
204.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	16	198,29	3172,64	20%	3807,17
208.	Všeobecné podmienky	Tester	48	47,95	2301,60	20%	2761,92

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

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

Služby prevádzkovej podpory:

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RESS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RESS
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RESS 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, prináleží 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	32

IS ESS/RESS - obstaranie Maintenance/Údržby HW a SW 3. strán

CELKOM IS

0,00 €

0,00 €

číslo riadku	názov skupiny	Číslo položiek záložky Obstr HW a SW lic	popis položky	merná jednotka	počet merných jednotiek	jednotková (ročná) cena údržby v EUR bez DPH	CELKOM cena údržby v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena údržby v EUR s DPH
919.	Softvér	9	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre dlhodobé ukládanie dokumentov (LTA)	licencia na procesor - skóre 10000	3	€ 0,00	€ 0,00	20%	0,00
939.	Softvér	10	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre inteligentné vyhľadávanie	licencia na procesor - skóre 10000	12	€ 0,00	€ 0,00	20%	0,00
940.	Softvér	12	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre DMS	licencia na procesor - skóre 10000	3	€ 0,00	€ 0,00	20%	0,00

IS ESS/RESS - obstaranie Cenník zmenových požiadaviek

Cenník zmenových požiadaviek

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/ osobohodina	jednotková cena v EUR bez DPH	DPH 20%	jednotková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	osobohodina	199,89	20%	239,87
2.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant junior	osobohodina	129,73	20%	155,68
3.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant senior	osobohodina	156,94	20%	188,33
4.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	osobohodina	63,35	20%	76,02
5.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	osobohodina	95,20	20%	114,24
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	osobohodina	208,87	20%	250,64
7.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik junior	osobohodina	116,76	20%	140,11
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	osobohodina	156,94	20%	188,33
9.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	osobohodina	156,94	20%	188,33
10.	Všeobecné podmienky	Databázový špecialista	osobohodina	95,22	20%	114,26
11.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	osobohodina	199,89	20%	239,87
12.	Všeobecné podmienky	Grafický dizajnér	osobohodina	95,22	20%	114,26
13.	Všeobecné podmienky	Informačný architekt	osobohodina	156,94	20%	188,33
14.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	osobohodina	63,35	20%	76,02
15.	Všeobecné podmienky	IT špecialista	osobohodina	63,35	20%	76,02
16.	Všeobecné podmienky	Konzultant odvetvových riešení	osobohodina	90,46	20%	108,55
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	osobohodina	156,94	20%	188,33
18.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť právnych aspektov IT	osobohodina	173,66	20%	208,39
19.	Všeobecné podmienky	Konzultant v oblasti stratégie a transformácie	osobohodina	156,94	20%	188,33
20.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services junior	osobohodina	156,94	20%	188,33
21.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services senior	osobohodina	173,50	20%	208,20
22.	Všeobecné podmienky	Programový manažér	osobohodina	226,27	20%	271,53
23.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	osobohodina	47,95	20%	57,54
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	osobohodina	198,29	20%	237,95
25.	Všeobecné podmienky	Projektový asistent	osobohodina	156,94	20%	188,33
26.	Všeobecné podmienky	Špecialista na kontrolu kvality a quality assurance	osobohodina	156,94	20%	188,33
27.	Všeobecné podmienky	Sieťový špecialista	osobohodina	156,94	20%	188,33
28.	Všeobecné podmienky	Tester	osobohodina	47,95	20%	57,54
29.	Všeobecné podmienky	Webový špecialista	osobohodina	47,95	20%	57,54
30.	Všeobecné podmienky	Konzultant dátových centier	osobohodina	174,90	20%	209,88
31.	Všeobecné podmienky	Špecialista dátových centier	osobohodina	156,94	20%	188,33
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	osobohodina	63,35	20%	76,02
33.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov	osobohodina	47,95	20%	57,54
34.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - team lider	osobohodina	63,35	20%	76,02
35.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - manažér	osobohodina	95,22	20%	114,26
36.	Všeobecné podmienky	Školenie administrátora	osobohodina	95,22	20%	114,26
37.	Všeobecné podmienky	Školenie užívateľské	osobohodina	63,35	20%	76,02
38.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia administrátora	osobohodina	63,35	20%	76,02
39.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia užívateľská	osobohodina	63,35	20%	76,02

Príloha č. 2

Oprávnené osoby Zmluvných strán

Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

IBM Slovensko, spol. s r.o. Apollo II, Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava	
PSP	tel: +421 2 4974 4505 e-mail: justice.maint@sk.ibm.com
Číslo faxu	tel: 02/4974 8993
System ESSP	https://159.8.238.215:8443

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň - meno a priezvisko	
2. úroveň - meno a priezvisko	

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	

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň – meno a priezvisko	
2. úroveň – meno a priezvisko	

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	
2. úroveň – meno a priezvisko	

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie požiadaviek služieb prevádzkovej podpory nad rámec objednanej USP a zadávanie požiadaviek služieb údržby a potvrdzovanie ich vybavenia.

--	--