

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. Jana Britaňáková, vedúca služobného úradu
IČO:	00166073
DIČ:	2020830196
bankové spojenie:	Štátna pokladnica
číslo účtu:	7000144241/8180

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

2. Poskytovateľ:

názov organizácie:	ensentia, s.r.o.
sídlo:	Priemyselná 6, 824 90 Bratislava
zapísaný v registri:	Okresný súd Bratislava I, odd.:Sro, vložka č. 12138/B
zastúpený:	Ing. Jana Klimentová, konateľka
osoba oprávnená konať vo veciach technických:	Ing. Milan Paštrnák, technický riaditeľ
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:	Ing. Jana Klimentová, konateľka
IČO:	35 70 28 77
DIČ:	2020341048
IČ DPH:	SK2020341048
Číslo účtu IBAN:	SK08 1100 0000 0026 2702 9535
SWIFT:	TATRSKBX

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spolu ďalej ako „Zmluvné strany“)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany dňa 08.04.2014 uzavreli Zmluvu o vytvorení Informačného systému ESS (ďalej len „**Základná zmluva**“). Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:
 - a) Služieb prevádzkovej podpory,
 - b) Služieb údržby,
 - c) Údržby SW komponentov 3. strán a HW,
 - d) Iných služieb súvisiacich 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 2

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:** Informačný systém ESS zhotovený na základe Základnej zmluvy, ktorý 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. 6 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. 6 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. 6 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 zahájí 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 funkcionalita sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu problému podľa Prílohy č. 1 a č. 6 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 aj 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. 8 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 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 Údržby SW komponentov 3. strán a HW na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 2 tejto SLA;

1.4 Ostatných služieb 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. 6 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. 6 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. 6. 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. 6, 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. 6.
- 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. 6 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. 6. 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. 6 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. 6. 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 aktuálne 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. 1 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 a sídla krajských súdov, ak nie je dohodnuté, že môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 tejto SLA.

	PSČ	Mesto	Adresa
Ministerstvo spravodlivosti SR	813 11	Bratislava	Župné námestie 13
Krajský súd v Bratislave	813 66	Bratislava	Záhradnícka 10
Krajský súd v Trnave	918 70	Trnava	Vajanského 2/A
Krajský súd v Trenčíne	911 50	Trenčín	Nám. Svätej Anny č. 28
Krajský súd v Nitre	950 48	Nitra	Štúrova 9
Krajský súd v Žiline	010 01	Žilina	Orlia 3

Krajský súd v Banskej Bystrici	974 87	Banská Bystrica	Skuteckého 7
Krajský súd v Prešove	080 01	Prešov	Hlavná č. 22
Krajský súd v Košiciach	041 51	Košice	Štúrova 29

2. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 6 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, avšak za takúto činnosť si bude účtovať dvojnásobok odpracovaných hodín.

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. 6 (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 o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj nad rámec objednanej USP. V takomto prípade sa z príslušných predplatených človekohodín Služieb údržby odpočítava dvojnásobný počet hodín; v prípade
- vyčerpania príslušných predplatených človekohodín Služieb údržby alebo
 - ak neboli predplatené žiadne človekohodiny Služby údržby,
- sa fakturuje dvojnásobný počet človekohodín práce v rámci Ostatných služieb. Ostané 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 Ostatných služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA.
- 1.3 Cena Služby prevádzkovej podpory je určená podľa rozsahu uvedenom v Prílohe č. 6 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 Ostatné 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. 6 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. 6.
- 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. 1 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. 1 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. 6 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 na jednotlivé miesta, vrátane dopravy na 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. 5) 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 zjavné 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 nahlási problém/požiadavku v systéme ESSP na adrese <https://otrs.ensentia.sk/otrs/customer.pl> alebo e-mailom na adresu: sd@ensentia.sk a/alebo telefonicky v call centre Poskytovateľa podľa Prílohy č. 3. 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 uvedená v tejto SLA. 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 prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania 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. Nahlásené 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 uzavretý 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 prešetrovania 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 riešenie nedohodli,
 - g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

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. 5 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 funkcionálnu 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. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak Objednávateľ bezdôvodne 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) sa opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 15 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 ňou vynaložené náklady, škodu, úroky a sankcie, ktoré jej vyplynú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
9. Pri odstúpení od SLA z akéhokoľvek dôvodu ktoroukoľvek Zmluvnou stranou Objednávateľ písomne oznámi Zhotoviteľovi, 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

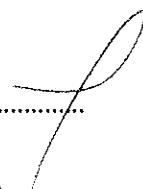
1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2018.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS Objednávateľa podľa Základnej zmluvy, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 2 tohto článku SLA. Služby prevádzkovej podpory však bude Poskytovateľ poskytovať až od uplynutia záručnej doby IS Objednávateľa (okrem HW a SW komponentov 3. strán) podľa Základnej zmluvy. Služby Údržby 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 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 príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zveřejnění SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka 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.
5. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia Základnou zmluvou a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi v poradí uvedenom v tejto vete.
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: Systém ESSP,
 - e) Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - f) Príloha č. 6: Špecifikácia služieb a Cenník,
 - g) Príloha č. 7: Vzor Návrhu na zmenu,
 - h) Príloha č. 8: Nahlasovanie problémov a Oprávnená osoba Objednávateľa.
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.

31.03.2017
V Bratislave dňa


.....
Ministerstvo spravodlivosti SR
JUDr. Jana Britaňáková,
vedúca služobného úradu

31.03.2017
V Bratislave dňa


.....
ensentia s.r.o.
Ing. Jana Klimentová
konateľka


ensentia
s.r.o.
IČO: 47871214
Právnická osoba
Sídlo: Bratislava, ...
Zastupujúci: ...

Príloha č. 1
Zoznam úrovní 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	2	12
Závažný problém	4	24
Nekritický problém	8	46

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	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Úroveň spracovania požiadaviek Vysoká:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Príloha č. 2

Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR	ensentia Bratislava, s.r.o.	

[illegible]

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno ☐ Nie ☐

Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Interné poznámky spoločnosti:

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

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ
	Ministerstvo spravodlivosti SR	ensentia, s.r.o.

Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas
		/.....

Typ: Kritický problém ☐ Závažný problém ☐

Nekritický problém ☐ Iná požiadavka ☐

Aplikácia/Systém:

Popis problému/požiadavky:

Počet odpracovaných člh:	Z toho spotreba z predplatených člh:

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi Objednávateľa zamestnanec
Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4

Systém ESSP

Nahlasovane vady sa do systému ESSP dostáva dvoma spôsobmi:

- 1) Telefonickým nahlásením na telefónne číslo 02/32382720
- 2) zaslaním emailu na adresu sd@ensentia.sk

1) Telefonické nahlásenie:

Operátor popíše telefonické hlásenie do systému ESSP ručne. Ďalší proces prebieha rovnako ako pri zadávaní e-mailom.

2) Zadávanie e-mailom:

Operátor obsluhujúci e-mailovú schránku prekopíruje popis vady do sys ESSP a následne spustí proces:

- nahlásenej vade priradí prioritu v zmysle zmluvy
- priradí jej riešiteľa za definovanú oblasť
- spustí proces
- riešiteľ prevezme zaevidovanú vadu, zmení status na „v riešení“ a po vyriešení vady zmení status na „vyriešené“ a proces pokračuje
- vada v statuse „vyriešené“ je nasadená v dohodnutom čase zákazníkovi, ktorý definuje korektnosť opravy danej vady, čo ihneď potvrdí e-mailom alebo telefonicky

v zmysle horeuvedeného sa daná vada dá do statusu „uzavreté“

Príloha č. 5
Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:.....rok:.....

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
ensentia, 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. 6

Špecifikácia služieb a cenník

Obstaranie SPP SW variant 1

IS RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH	€ 59 772,14
------------------------------	-------------

CELKOM cena v EUR s DPH	€ 71 726,57
----------------------------	-------------

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

číslo lo ria dk u	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osoba hodina počet ks	jednotko vá cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	9,45	94,00	888,30	20%	1065,96
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38

9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčanych opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	9,45	94,00	888,30	20%	1065,96
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	17,64	94,00	1658,16	20%	1989,79
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
19	Prevádzkový servis	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčanych opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	8,51	94,00	799,47	20%	959,36
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
26	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	28,35	94,00	2664,90	20%	3197,88
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00

29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	25,20	94,00	2368,80	20%	2842,56
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	163,80	50,00	8190,00	20%	9828,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

Služby údržby IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	memó jednotka/osoba hodina počet ka	jednotka vá cca v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00

17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	12
Závažný problém	4	24
Nekritický problém	8	46

Obstaranie SPP SW variant 2

IS RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 89 658,21

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 107 589,85

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS					
čís lo ri ad ku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osoba hodina počet ks	jednotkov á cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Záručný servis naď rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobu	22,50	94,00	2115,00
					20%
					2538,00

2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácii výrobcu	22,50	94,00	2115,00	20%	2538,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvešenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	14,18	94,00	1332,45	20%	1598,94
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
10.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzí operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
11.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
12.	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácii výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
13.	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácii výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
14.	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	14,18	94,00	1332,45	20%	1598,94
15.	Prevádzkový servis	uvešenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	26,46	94,00	2487,24	20%	2984,69
16.	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
17.	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
18.	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
19.	Prevádzkový servis	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
20.	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
21.	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzí operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	12,76	94,00	1199,21	20%	1439,05
22.	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00

23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	42,53	94,00	3997,35	20%	4796,82
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	37,80	94,00	3553,20	20%	4263,84
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	245,70	50,00	12285,00	20%	14742,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

Služby údržby IS RTIS							
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osoba hodina počet ko	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RTIS
 - Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 3

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 119 544,28

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 143 453,14

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

číslo radu	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobno denná početnosť	jednotková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR bez DPH	celková cena v EUR s DPH	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	18,90	94,00	1776,60	20%	2131,92
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
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	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	18,90	94,00	1776,60	20%	2131,92
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	35,28	94,00	3316,32	20%	3979,58
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
19	Prevádzkový servis	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76

20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
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	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
25	Podporný servis	usmernenie k inšalačným postupom	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	56,70	94,00	5329,80	20%	6395,76
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	50,40	94,00	4737,60	20%	5685,12
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	327,60	50,00	16380,00	20%	19656,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00

37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00

Služby údržby IS RTIS

číslo rôz- ku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobno- dina počet ks *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej

podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RTIS

- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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 nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 4

IS

RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v
EUR bez DPH

€ 59 772,14

CELKOM CENA ZA

CELKOM cena v
EUR s DPH

€ 71 726,57

KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

číslo lo ri ad ku	názov skupiny	popis položky	mierná jednotka/osobno dina počet ka	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uveďenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	9,45	94,00	888,30	20%	1065,96
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
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	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	9,45	94,00	888,30	20%	1065,96
15	Prevádzkový servis	uveďenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	17,64	94,00	1658,16	20%	1989,79
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00

17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
19	Prevádzkový servis	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
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	8,51	94,00	799,47	20%	959,36
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
25	Podporný servis	usmernenie k inštalačným postupom	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	28,35	94,00	2664,90	20%	3197,88
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	25,20	94,00	2368,80	20%	2842,56
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	163,80	50,00	8190,00	20%	9828,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

Služby údržby IS RTIS

číslo prioritizácie a kód	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osoboho dina počet ks *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	12
Závažný problém	4	24

Nekritický problém	8	46
--------------------	---	----

Obstaranie SPP SW variant 5

IS RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 107 589,85

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 89 658,21

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS						
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	mená jednotka/osobného čísla počet ks	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 špecifikácií výrobcu	22,50	94,00	2115,00	2538,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	22,50	94,00	2115,00	2538,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	3384,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	30,00	94,00	2820,00	3384,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	14,18	94,00	1332,45	1598,94
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	3384,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	3384,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	396,90	0,25	99,23	119,07
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	30,00	94,00	2820,00	3384,00

10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	14,18	94,00	1332,45	20%	1598,94
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	26,46	94,00	2487,24	20%	2984,69
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
19	Prevádzkový servis	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	12,76	94,00	1199,21	20%	1439,05
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
26	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	42,53	94,00	3997,35	20%	4796,82
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09

30	Podporný servis	tvorba revízných správ	37,80	94,00	3553,20	20%	4263,84
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	245,70	50,00	12285,00	20%	14742,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

Služby údržby IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobohodina počet ks *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM v DPH v %	CELKOM M cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00

24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 6

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 119 544,28

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 143 453,14

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS					
číslo riad	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobnoh čas počet ks	jednotková cena v EUR bez	CELKOM cena v EUR bez DPH
					CELKOM cena v EUR s DPH

ku				DPH		DPH	
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	18,90	94,00	1776,60	20%	2131,92
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
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	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzávanie zariadenia u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	18,90	94,00	1776,60	20%	2131,92
15	Prevádzkový servis	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	35,28	94,00	3316,32	20%	3979,58
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
19	Prevádzkový servis	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46

21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných riadiacích systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
26	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	56,70	94,00	5329,80	20%	6395,76
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
30	Podporný servis	tvorba revízijských správ	50,40	94,00	4737,60	20%	5685,12
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	327,60	50,00	16380,00	20%	19656,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00

37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikatívnych serverov, pri výpadku aplikatívnych serverov spôsobených aplikáciou	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00

Služby údržby IS RTIS							
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobohodina počet ks *	jednotka/cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 7

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

CELKOM cena v EUR bez DPH	
	€ 87 363,84

CELKOM cena v EUR s DPH	
	€ 104 836,61

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

čís- lo ri- ad- ku	názov skupiny	popis položky	mená jednotka/osoba hodina počet ks	jednotka vz cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	9,45	94,00	888,30	20%	1065,96

15	Prevádzkový servis	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	17,64	94,00	1658,16	20%	1989,79
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
19	Prevádzkový servis	doprava	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	8,51	94,00	799,47	20%	959,36
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	264,60	0,25	66,15	20%	79,38
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	28,35	94,00	2664,90	20%	3197,88
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	25,20	94,00	2368,80	20%	2842,56
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	163,80	50,00	8190,00	20%	9828,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správovcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

Služby údržby IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobno hodina počet ks	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
 - d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	12
Závažný problém	4	24
Nekritický problém	8	46

Obstaranie SPP SW variant 8

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

CELKOM cena v EUR bez DPH	€ 131 948,46
---------------------------	--------------

CELKOM cena v EUR s DPH	€ 158 338,15
-------------------------	--------------

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

číslo po řadí	názov skupiny	popis položky	mená jednotka/osoboho dina počet ks	jednotkov á cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	22,50	94,00	2115,00	20%	2538,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	22,50	94,00	2115,00	20%	2538,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
15	Prevádzkový servis	uveďenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
19	Prevádzkový servis	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
25	Podporný servis	usmernenie k inšalačným postupom	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	42,53	94,00	3997,35	20%	4796,82
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09

30	Podporný servis	tvorba revízných správ	37,80	94,00	3553,20	20%	4263,84
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	245,70	50,00	12285,00	20%	14742,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

Služby údržby IS RTIS							
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobohodina počet ks	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40

24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 9

RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 176 430,14

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 211 716,17

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS						
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobnoho dňa počet ks	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 špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	3384,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	50,00	94,00	4700,00	5640,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	50,00	94,00	4700,00	5640,00

4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	35,00	94,00	3290,00	20%	3948,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	32,00	94,00	3008,00	20%	3609,60
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
15	Prevádzkový servis	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	35,28	94,00	3316,32	20%	3979,58
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
19	Prevádzkový servis	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
25	Podporný servis	usmernenie k inštaláčnym postupom	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	56,70	94,00	5329,80	20%	6395,76
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	50,40	94,00	4737,60	20%	5685,12
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	327,60	50,00	16380,00	20%	19656,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00

Služby údržby IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobného dňa počet ks	jednotka cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKO M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS RTIS
 - Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - Odstaňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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 nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 10

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 87 363,84

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 104 836,61

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS					
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobohodina počet ks	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií	10,00	94,00	940,00
					CELKOM cena v EUR s DPH *
				20%	1128,00

		poruchy zariadenia							
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00		
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00		
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	264,60	0,25	66,15	20%	79,38		
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00		
26	Podporný servis	tvorba projektov dokumentácie	28,35	94,00	2664,90	20%	3197,88		
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00		
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	10,00	94,00	940,00	20%	1128,00		
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	17,01	94,00	1598,94	20%	1918,73		
30	Podporný servis	tvorba revízií správ	25,20	94,00	2368,80	20%	2842,56		
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	163,80	50,00	8190,00	20%	9828,00		
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00		
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00		
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00		
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00		
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00		

37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00

Služby údržby IS RTIS							
číslo	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobného dňa počet ka *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM M DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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	2	12
Závažný problém	4	24
Nekritický problém	8	46

Obstaranie SPP SW variant 11

IS RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby IS

CELKOM CENA ZA KVARTÁL

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 131 948,46

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 158 338,15

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS							
číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobného dňa počet ks	Jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	22,50	94,00	2115,00	20%	2538,00
4.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	22,50	94,00	2115,00	20%	2538,00
5.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
6.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
7.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
8.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
9.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
15	Prevádzkový servis	uviedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
19	Prevádzkový servis	doprava	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
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	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	20,00	94,00	1880,00	20%	2256,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	396,90	0,25	99,23	20%	119,07
25	Podporný servis	usmernenie k inštalačným postupom	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	42,53	94,00	3997,35	20%	4796,82
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	15,00	94,00	1410,00	20%	1692,00

29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	25,52	94,00	2398,41	20%	2878,09
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	37,80	94,00	3553,20	20%	4263,84
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	245,70	50,00	12285,00	20%	14742,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00

Služby údržby IS RTIS							
číslo lo ví ad isu	názov skupiny	názov položky	merná jednotka/osoboho dlna počet ks *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40

17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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
nezapočítava.

problému

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie SPP SW variant 12

IS
RTIS - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a
údržby IS

CELKOM cena v
EUR bez DPH

€ 176 430,14

CELKOM cena v
EUR s DPH

€ 211 716,17

CELKOM CENA ZA
KVARTÁL

Služby prevádzkovej podpory IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osoboho dina počtu ks	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH
1.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
2.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	50,00	94,00	4700,00	20%	5640,00
3.	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava a odstraňovanie porúch	50,00	94,00	4700,00	20%	5640,00
4	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
5	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia hardvéru	35,00	94,00	3290,00	20%	3948,00
6	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	konfigurácia softvéru	32,00	94,00	3008,00	20%	3609,60
7	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	inštalácia a montáž u zákazníka	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
8	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
9	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
10	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzii operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
11	Záručný servis nad rámec zákonných požiadaviek	oprava, resp. vyzdvihnutie zariadenia u zákazníka	40,00	94,00	3760,00	20%	4512,00
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
15	Prevádzkový servis	uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky	35,28	94,00	3316,32	20%	3979,58
16	Prevádzkový servis	konfigurácia hardvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
19	Prevádzkový servis	doprava	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
20	Prevádzkový servis	dodávka náhradných dielov vrátane ich ekologickej likvidácie	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46

21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacích systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
22	Podporný servis	predinštalácia a konfigurácia zariadení, operačných systémov a podporného softvéru	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
23	Podporný servis	zaškolenie technických pracovníkov	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
24	Podporný servis	doprava do miesta plnenia určeného kupujúcim na území Slovenskej republiky	529,20	0,25	132,30	20%	158,76
25	Podporný servis	usmernenie k inštalacným postupom	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
26	Podporný servis	tvorba projektovej dokumentácie	56,70	94,00	5329,80	20%	6395,76
27	Podporný servis	tvorba a aktualizácia technickej a prevádzkovej dokumentácie	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
28	Podporný servis	tvorba a aktualizácia dokumentácie skutočného vyhotovenia	30,00	94,00	2820,00	20%	3384,00
29	Podporný servis	vykonávanie revízií zariadení a systémov	34,02	94,00	3197,88	20%	3837,46
30	Podporný servis	tvorba revízných správ	50,40	94,00	4737,60	20%	5685,12
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	327,60	50,00	16380,00	20%	19656,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00

37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	60,00	94,00	5640,00	20%	6768,00

Služby údržby IS RTIS

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobnohodina počtu ks *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24,00	133,00	3192,00	20%	3830,40
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24,00	138,00	3312,00	20%	3974,40
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48,00	105,00	5040,00	20%	6048,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72,00	125,00	9000,00	20%	10800,00

Služby prevádzkovej

podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS RTIS, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - 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 RTIS
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS RTIS 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 nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	24

Obstaranie Maint. HW, SW a SW 3. strán

HW a SW 3. strán

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka ks / relevantná s jednotkou pre licenciu uvedenú v zátvorke	jednotková ročná cena súdržby v EUR bez DPH	CELKOM cena súdržby v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena súdržby v EUR s DPH
-----------------	------------------	---------------	--	--	---	-------------------	---------------------------------------

CELKOM IS

€ 243 500,00

€ 292 200,00

1	Server typ 6 - záruka	rozšírená záruka v trvaní 1 rok (kus)	20,00	183,85	3677	20%	4 412,40
2	Diskové pole typ 3 - záruka	ročná maintenance - diskové pole s kapacitou rádovo stovky TB, až do 1PB (TB)	7,00	345	2415	20%	2 898,00
3	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre dlhodobé ukladanie dokumentov (LTA) (lic-pomenovaný užívateľ)	4000,00	51,43	205720	20%	246 864,00
4	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre dlhodobé ukladanie dokumentov (LTA) (lic-súčasny užívateľ)			0	20%	0,00
5	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre dlhodobé ukladanie dokumentov (LTA) (lic na procesor-skóre 1000)			0	20%	0,00
6	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre portál (lic- pomenovaný užívateľ)	200,00	30,41	6082	20%	7 298,40
7	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre inteligentný editor (licencia na 1 súčasného užívateľa)	200,00	128,03	25606	20%	30 727,20
8	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre inteligentné vyhľadávanie (1 licencia - súčasný užívateľ)			0	20%	0,00
9	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre inteligentné vyhľadávanie (licencia na procesor - skóre 10000)			0	20%	0,00
10	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre DMS (1 licencia - pomenovaný užívateľ)			0	20%	0,00

11	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre DMS (1 licencia - súčasný užívateľ)			0	20%	0,00
12	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre DMS (licencia na procesor - skóre 10000)			0	20%	0,00
13	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre Databázy (1 licencia - pomenovaný užívateľ)			0	20%	0,00
14	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre Databázy (1 licencia - súčasný užívateľ)			0	20%	0,00
15	Softvér	Ročná maintenance-Softvér a licencie pre Databázy (licencia na procesor - skóre 10000)			0	20%	0,00

Cenník zmenových požiadaviek

IS RTIS - obstaranie Cenníka zmenových požiadaviek

CELKOVÁ CENA V EUR
bez DPH

€ 4 000,00

CELKOVÁ CENA V EUR
s DPH

€ 4 800,00

Cenník zmenových požiadaviek

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	DPH 20%	jednotková cena v EUR s DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	osobohodina	111,15	20%	133,38
2.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant junior	osobohodina	100,81	20%	120,97
3.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant senior	osobohodina	107,26	20%	128,71

4.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	osobohodina	76,62	20%	91,94
5.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	osobohodina	100,81	20%	120,97
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	osobohodina	111,3	20%	133,56
7.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik junior	osobohodina	100,81	20%	120,97
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	osobohodina	107,26	20%	128,71
9.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
10.	Všeobecné podmienky	Databázový špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
11.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	osobohodina	107,26	20%	128,71
12.	Všeobecné podmienky	Grafický dizajnér	osobohodina	88,72	20%	106,46
13.	Všeobecné podmienky	Informačný architekt	osobohodina	111,3	20%	133,56
14.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
15.	Všeobecné podmienky	IT špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
16.	Všeobecné podmienky	Konzultant odvetvových riešení	osobohodina	107,26	20%	128,71
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	osobohodina	107,26	20%	128,71
18.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť právnych aspektov IT	osobohodina	107,26	20%	128,71
19.	Všeobecné podmienky	Konzultant v oblasti stratégie a transformácie	osobohodina	107,26	20%	128,71
20.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services junior	osobohodina	100,81	20%	120,97
21.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services senior	osobohodina	107,26	20%	128,71
22.	Všeobecné podmienky	Programový manažér	osobohodina	111,3	20%	133,56
23.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	osobohodina	80,65	20%	96,78
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	osobohodina	111,3	20%	133,56
25.	Všeobecné podmienky	Projektový asistent	osobohodina	84,68	20%	101,62
26.	Všeobecné podmienky	Špecialista na kontrolu kvality a quality assurance	osobohodina	107,26	20%	128,71

27.	Všeobecné podmienky	Sietový špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
28.	Všeobecné podmienky	Tester	osobohodina	80,65	20%	96,78
29.	Všeobecné podmienky	Webový špecialista	osobohodina	107,26	20%	128,71
30.	Všeobecné podmienky	Konzultant dátových centier	osobohodina	107,26	20%	128,71
31.	Všeobecné podmienky	Špecialista dátových centier	osobohodina	107,26	20%	128,71
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	osobohodina	100,81	20%	120,97
33.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov	osobohodina	84,68	20%	101,62
34.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - team líder	osobohodina	96,78	20%	116,14
35.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - manažér	osobohodina	107,26	20%	128,71
36.	Všeobecné podmienky	Školenie administrátora	osobohodina	107,26	20%	128,71
37.	Všeobecné podmienky	Školenie užívateľské	osobohodina	107,26	20%	128,71
38.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia administrátora	osobohodina	100,81	20%	120,97
39.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia užívateľská	osobohodina	100,81	20%	120,97

Príloha č. 7
Vzor Návrhu na zmenu

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR	ensentia Bratislava, 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 Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Interné poznámky spoločnosti:

Príloha č. 8
Nahlasovanie problémov a Oprávnená osoba Objednávateľa
Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

ensentia, s.r.o Priemyselná 6, 824 90 Bratislava Tel.: +421 2 58 24 67 11, fax: +421 2 58 24 61 48 www.ensentia.sk	
PSZ	tel: 02/32382720 e-mail: sd@ensentia.sk
Číslo faxu	tel: 02/32382720
Systém ESSP	https://otrs.ensentia.sk/otrs/customer.pl

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň – Martin Paulíny, Projektový manažér	Martin.Pauliny@ensentia.sk
2. úroveň – Milan Paštrnák, Technický riaditeľ	Milan.Pastrnak@ensentia.sk

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	frantisek.kutik@justice.sk
	rudolf.hormann@justice.sk
	karol.halasz@justice.sk
	miroslav.durco@justice.sk
	peter.kajaba@justice.sk
	daniela.galova@justice.sk
	stefan.gaura@justice.sk
	daniel.racik@justice.sk
	miroslav.gaborcik@justice.sk
	tatiana.cinova2@justice.sk

	ivan.dovicovic@justice.sk
	marek.endel@justice.sk
	marek.jusko@justice.sk
	rastislav.pivovar@justice.sk
	marian.ozimy@justice.sk
	ivan.masar@justice.sk
	miroslav.racik@justice.sk
	igor.blasko@justice.sk
	martin.benko@justice.sk
	martin.veng@justice.sk
	roman.pechy@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň - Tatiana Cínová, projektový manažér	Tatiana.cinova2@justice.sk
2. úroveň – Karol Janeček, projektový manažér	karol.janecek@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie otázok pri Konzultačnej podpore

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
1. úroveň - – Miroslav Gáborčík, riaditeľ odboru	miroslav.gaborcik@justice.sk
2. úroveň - Daniel Rácik	daniel.racik@justice.sk