

41-700-2021

ZMLUVA č. 237/ID/2021

DODÁVKA AKTUALIZÁCIÍ SOFTVÉRU, PODPORA A ÚDRŽBA

uzatvorená v zmysle § 536 a nasl. a § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

Čl. 1 Zmluvné strany**1.1 Odberateľ: Slovenský hydrometeorologický ústav Bratislava**

Sídlo: Jeséniova 17, 833 15 Bratislava
Zástupca: RNDr. Martin Benko, PhD., generálny riaditeľ
IČO: 00156884
DIČ: 2020749852
IČ DPH: SK2020749852
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, SK19 8180 0000 0070 0039 1672

(ďalej len „Odberateľ“)

1.2 Dodávateľ: ID. EST, s.r.o.

Sídlo: Kysucká cesta 8405/16C 010 01 Žilina
Zástupca: Ing. Ján Živčic, konateľ spoločnosti
IČO: 44460988
IČ DPH: SK2022698469
Bankové spojenie: ČSOB a.s., SK22 7500 0000 0040 0703 3954
Obchodný register: OS Žilina, vložka č. 50306/L

(ďalej len „Dodávateľ“)

(ďalej spolu ako „zmluvné strany“)

Čl. 2 Predmet plnenia

- 2.1 Predmetom zmluvy je dodávanie **aktualizácií softvéru IS Magma HCM a IS SENSE** (ďalej len „IS“) v rozsahu podľa prílohy č.1 Zoznam zakúpených licencií a cena za Aktualizáciu IS. Aktualizácia zahŕňa nasledujúce zmeny:
- 2.1.1 Zohľadnenie **legislatívnych zmien SR** v tej časti legislatívy, ktorá je algoritimizovaná softvérom
 - 2.1.2 Hlavné verzie – Odberateľ automaticky dostáva nové verzie na stiahnutie bez toho, aby sa musel dodatočne o ne usilovať, alebo zaťažovať administratívou
 - 2.1.3 Vedľajšie verzie – Odberateľ dostáva nové verzie na vyžiadanie
 - 2.1.4 Patch – Dodávateľ vytvorí patch na základe hlásenia Odberateľa o chybe softvéru
- 2.2 Predmetom zmluvy je tiež zabezpečenie podpory IS v rozsahu zvolenej **kategórie SLA** (príloha č.2 Zoznam zakúpených licencií a cena za Zaisťovanie dostupnosti, SLA), prostredníctvom nasledovných služieb: Hot Line, Service Desk
- 2.3 **Profylaktika** (výmena verzií Dodávateľom) v rozsahu **5 h/ štvrt'ročne**.
- 2.4 Odberateľ má nárok aj na ďalšie konzultácie a školenia podľa svojich potrieb. Tieto služby sa budú faktúrovať samostatne podľa odpracovaných hodín a platného cenníka služieb (príloha č. 3 Zoznam a cena servisných služieb) v čase vzniku požiadaviek.

Všetky požiadavky nahlasuje Odberateľ cez Servisný portál. Na základe akceptácie cenovej ponuky zo strany Odberateľa, resp. vystavenia objednávky od Odberateľa, zapracuje Dodávateľ v dohodnutom termíne požiadavku a odovzdá k akceptácii Odberateľovi. Odberateľ má povinnosť zaslať stanovisko k zákazke cez Servisný portál do 14 dní od odovzdania. V prípade, že Odberateľ neposkytne stanovisko do 14 dní, Dodávateľ týmto považuje servisnú zákazku za vyriešenú. Dodávateľ si týmto vyhradzuje právo vystaviť faktúru v zmysle akceptovanej cenovej ponuky, resp. vystavenej objednávky.

Odberateľ má týmto záväzok uhradiť Dodávateľovi dohodnutú cenu v lehote splatnosti.

- 2.5 Inštaláciu hlavných a vedľajších verzií IS vykonáva Odberateľ. Inštaláciu zabezpečí Dodávateľ iba v prípade, že v bode 2.3 Profylaktika je dohodnutý rozsah hodín potrebný na zabezpečenie týchto činností.
- 2.6 Predmetom tejto zmluvy je i záväzok Odberateľa zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú cenu v lehote splatnosti. V prípade neuhradenia faktúr vystavených Dodávateľom za služby poskytované v zmysle bod 2.1 až 2.3, si Dodávateľ vyhradzuje právo neposkytnúť aktuálnu verziu programu do doby vyrovnania pohľadávok.

Čl. 3 Definícia pojmov

- 3.1 **Aplikačný modul** – logická jednotka informačného systému, ktorá spĺňa požadovanú funkcionality.
- 3.2 **Aktualizácia softvéru** – nová hlavná alebo vedľajšia verzia.
- 3.3 **Dodávka aktualizácie** – sada nových, opravených a inštalačných programov.
- 3.4 **Dostupnosť** – doba, (časový interval) po ktorú Dodávateľ garantuje prevádzku IS.
- 3.5 **Drobná požiadavka** – požiadavka Odberateľa, ktorej riešenie trvá menej ako 5 minút.
- 3.6 **Drobný incident** – incident, ktorý neovplyvňuje funkcionality softvéru ale obmedzuje užívateľov v jeho používaní.
- 3.7 **Hlavná verzia** – softvér, ktorý podstatným spôsobom mení funkcionality aplikačného modulu, alebo štruktúru databázových údajov. Hlavná verzia sa mení aj pri zmene používaného operačného systému, databázového systému alebo zmene vývojových nástrojov.
- 3.8 **Hot Line** – služba zabezpečujúca riešenie drobných požiadaviek a prevádzkových otázok zo strany Odberateľa. Požiadavky sa nahlasujú prostredníctvom telefónu alebo e-mailu.
- 3.9 **Chyba softvéru** – stav kedy výstup z počítačového programu nesúhlasí s programovou dokumentáciou.
- 3.10 **IS Magma HCM** – informačný systém pre Personalistiku a Mzdy.
- 3.11 **IS SENSE** – sada aplikačných modulov.
- 3.12 **Kritický incident** – incident, ktorý spôsobí, že softvér je nepoužívateľný alebo znemožňuje spracovanie údajov.
- 3.13 **Náhradné riešenie** – pracovná inštrukcia, ktorá umožní dosiahnuť požadovanú funkcionality iným spôsobom.
- 3.14 **Nástup na opravu** – časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu do začatia servisných prác. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 08:00 do 16:00.
- 3.15 **Patch** – softvér, ktorý dočasne odstraňuje chyby v aplikačných moduloch alebo vytvára náhradnú funkcionality.
- 3.16 **Profylaktika** – výmena aktuálnej verzie zabezpečovaná Dodávateľom.

- 3.17 **Reakčný čas** – časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu resp. chyby do začatia jeho odstraňovania konkrétnym riešiteľom, Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00.
- 3.18 **Service Desk** – komunikačné rozhranie medzi Odberateľom a Dodávateľom slúžiace primárne na nahlásenie a sledovanie incidentov a požiadaviek. Informáciu o stave nahlásených incidentov a požiadaviek je notifikovaný Odberateľ e-mailom.
- 3.19 **Servisný zásah** – súbor činností potrebných pre odstránenie incidentu alebo požiadavky.
- 3.20 **SLA (Service Level Agreement)** – dohoda medzi Dodávateľom a Odberateľom na tom, ako sa evidujú a riešia servisné zásahy. Dohoda definuje práva a zodpovednosti medzi Dodávateľom a Odberateľom, dostupnosť, reakčné časy a nástup na opravu.
- 3.21 **Oprávnený pracovník Odberateľa** – preukázateľne vyškolený pracovník na prácu s daným aplikačným modulom, ktorý môže s modulom pracovať a nahlasovať incidenty a požiadavky.
- 3.22 **Vážny incident** – incident, ktorý obmedzuje užívateľa v každodennej práci a softvér je použiteľný len s obmedzeniami.
- 3.23 **Zadanie** – špecifikácia požiadavky pre požadované programové úpravy.

Čl. 4 Podmienky pre poskytovanie služieb

- 4.1 Dodávateľ sa zaväzuje dodávať Aktualizácie softvéru IS podľa bodu 2.1 priebežne.
- 4.2 Dodávateľ zabezpečí Hot Line v pracovných dňoch v čase od 8:00 – 16:00.
- 4.3 Dodávateľ zabezpečí **Zaistenie dostupnosti** a nástup na riešenie incidentov podľa zvolenej kategórie SLA. Kategórie SLA sú uvedené v prílohe č. 2 (cena za Zaistenie dostupnosti, SLA).
Odberateľ si objednal kategóriu SLA: **STANDARD**
- 4.4 Dodávateľ zaistí prístup na Servisný portál pre oprávnených pracovníkov Odberateľa, ktorí budú nahlasovať všetky incidenty a požiadavky. Servisný portál bude k dispozícii pre nahlasovanie požiadaviek a incidentov 24 hod / 7 dní v týždni. Odberateľ zaistí:
- 4.4.1 Vzdialený prístup na server a pracovné stanice.
- 4.4.2 Asistenciu pracovníka zodpovedného za správu operačného systému a správu databázy MS SQL.
- 4.4.3 Každodenné zálohovanie produkčných databáz na iné fyzické médium než je prevádzkový server.
- 4.4.4 Na vyriešenie incidentu zabezpečí aktívnu spoluprácu svojich pracovníkov.
- 4.4.5 Súhlasí s používaním náhradného riešenia až do konečného vyriešenia incidentu.
- 4.5 Dodávateľ zabezpečí konzultácie u Odberateľa a školenia pre Odberateľa v termíne a cenách obojstranne dohodnutých na základe ponuky Dodávateľa a následnej objednávky Odberateľa.
- 4.6 Chyba bude odstránená na ľarchu Dodávateľa v prípade, ak sa jednalo o chybu softvéru, alebo nesplnením povinností zo strany Dodávateľa. V opačnom prípade bude odstránená na ľarchu Odberateľa, ak dodávateľ preukáže, že chybu spôsobil odberateľ.
- 4.7 Dodávateľ sa zaväzuje neposkytnúť tretej strane žiadne informácie a údaje, ktoré získal v súvislosti s plnením ustanovení tejto zmluvy. Súčasne sa zaväzuje, že bude nakladať s údajmi v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov počas jej trvania a taktiež po jej ukončení. V prípade porušenia tohto záväzku má Odberateľ právo od tejto zmluvy odstúpiť.

Čl. 5 Cena plnenia a platobné podmienky

- 5.1 Zmluvná cena za predmet plnenia podľa článku 2 bola zmluvnými stranami dohodnutá v zmysle zákona č. 18/1996 Zb. a v zmysle prílohy č. 5 Návrh na plnenie kritérií
- 5.2 Zmluvná cena za predmet plnenia podľa bodu 2.1 je nasledovná:
- základ pre výpočet servisného poplatku je cenniková cena licencií (podľa prílohy č.1 Zoznam zakúpených licencií).
 - cena sa určuje ako 1 % mesačne, t.j. 3 % štvrťročne, 6 % polročne, t.j. 12 % ročne zo súčtu všetkých Odberateľom zakúpených licencií bez DPH, túto cenu sa Odberateľ zaväzuje platiť každý štvrťrok.
 - cena za predmet plnenia podľa bodu 2.1 je vykalkulovaná v prílohe č.1 (Cena za Aktualizáciu IS).
- 5.3 Zmluvná cena za predmet plnenia podľa bodu 2.2 je nasledovná:
- základ pre výpočet servisného poplatku je cenniková cena licencií (podľa prílohy č.1 Zoznam zakúpených licencií).
 - Cena sa určuje na základe percenta vybranej kategórie SLA podľa bodu 4.3 zo súčtu všetkých Odberateľom zakúpených licencií bez DPH, túto cenu sa Odberateľ zaväzuje platiť každý štvrťrok.
 - cena za predmet plnenia podľa bodu 2.2 je vykalkulovaná v prílohe č.2 (Cena za Zaistenie dostupnosti, SLA).
- 5.4 Zmluvná cena za predmet plnenia podľa bodu 2.3 je nasledovná:
- Profylaktika (výmena verzii Dodávateľom) je služba, ktorú si Odberateľ môže objednať u Dodávateľa. Dodávateľ na základe objednávky tejto služby mení Odberateľovi verzie každý mesiac.
 - Cena za predmet plnenia podľa bodu 2.3 je vykalkulovaná v prílohe č. 3 (Zoznam a ceny servisných služieb, bod Profylaktika – výmena verzie IS). V prípade, že je cena 0,-€, túto službu Dodávateľ neposkytuje.
- 5.5 V prípade, ak sa zmluvné strany dohodnú na zmene počtu licencií systému, tak ako je uvedené v bode 5.2 a 5.3 tejto zmluvy v priebehu platnosti tejto zmluvy, obe strany sú povinné uzavrieť dodatok k tejto zmluve, v ktorom bude uvedený aktuálny počet licencií.
- 5.6 Dodávateľ vystaví daňový doklad - faktúru za predmet zmluvy do 15 dní po uplynutí vecného plnenia podľa bodov 2.1, 2.2 a 2.3, pričom deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia bude posledný deň kalendárnej periódy poskytovania služby, t.j. 31.3., 30.6., 30.9. a 31.12. kalendárneho roku a faktúra je splatná do 30 dní od jej doručenia Odberateľovi.
- 5.7 Odberateľ je povinný uhradiť faktúry Dodávateľa za poskytnuté služby podľa článku 2 v lehote splatnosti. Dodávateľ nie je povinný poskytovať služby podľa článku 2 po dobu, kedy má voči Odberateľovi neuhradené pohľadávky za uskutočnené služby podľa bodov 2.1 až 2.3 po lehote splatnosti.
- 5.8 Poskytovanie služieb servisného programu podľa bodu 2.4 tejto zmluvy je dohodnuté v rozsahu najviac 75 človekohodín v jednotkovej cene 73,00 Eur bez DPH/človekohodinu. Jednotlivé človekohodiny sa budú čepať podľa aktuálnej potreby odberateľa a nemusia sa vyčerpať v plnej výške. Celková cena uvedeného objemu je 5 475,00 Eur bez DPH.
- 5.9 Súčasťou zmluvy je aj dodanie dochádzkových kariet EM4200 + farebná potlač v maximálnom rozsahu 100 ks v jednotkovej cene 12 Eur bez DPH. Karty sa budú čepať podľa aktuálnej potreby odberateľa a nemusia sa vyčerpať v plnej výške. Celková cena uvedeného objemu je 1200,00 Eur bez DPH.

Čl. 6 Programové úpravy

- 6.1 Odberateľ je oprávnený cez Servisný portál požiadať Dodávateľa o vykonanie programových úprav softvéru, ktoré sa nepovažujú za Aktualizáciu softvéru podľa článku 2 tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje realizovať zadanie na základe požiadaviek Odberateľa. Požiadanie o vykonanie zadania, musí byť vykonané cez Servisný portál oprávneným pracovníkom Odberateľa. Zoznam oprávnených pracovníkov Odberateľa je uvedený v Prílohe č.4 (Zodpovedné osoby a spojenie).
- 6.2 Po obdržaní zadania programových úprav a jeho predbežnej analýze Dodávateľ doručí Odberateľovi časovú a finančnú kalkuláciu prác potrebných na jeho realizáciu. Ak Odberateľ súhlasí s návrhom Dodávateľa ohľadne termínu vykonania a ceny programových úprav, doručí Dodávateľovi oficiálnu objednávku na tieto programové úpravy. Práce na programových úpravách sa začnú realizovať po obdržaní objednávky od Odberateľa.
- 6.3 Realizácia prác pozostáva z nasledovných bodov:
- 6.3.1 Analýza požiadavky a písomné definovanie zadania potvrdené oprávnenými osobami za obe strany.
 - 6.3.2 Realizácia programátorských prác.
 - 6.3.3 Testovanie programovej úpravy u Dodávateľa.
 - 6.3.4 Odovzdanie programovej úpravy na otestovanie u Odberateľa.
 - 6.3.5 Aplikácia výsledkov testovania (v prípade, že testovanie potvrdilo splnenie požiadaviek Odberateľa, nasleduje bod 6.3.6, ak je potrebné aplikovať úpravy, opakuje sa bod 6.3.2. Ak pripomienky znamenajú rozšírenie pôvodného zadania, chápu sa ako nová požiadavka a postupuje sa podľa tohto článku opäť od začiatku. Pôvodné zadanie pokračuje bodom 6.3.6.
 - 6.3.6 Odovzdanie programovej úpravy do užívania Odberateľovi.
- 6.4 Cena za vykonanie programových úprav nie je zahrnutá v cene za Aktualizácie softvéru podľa článku 2 tejto zmluvy. Odberateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za realizované programové úpravy na základe faktúry, ktorú je Dodávateľ oprávnený vystaviť po odovzdaní programovej úpravy Odberateľovi (bod 6.3.6). Prílohou faktúry bude protokol o odovzdaní a prevzatí programovej úpravy potvrdený zástupcami zmluvných strán.

Čl. 7 Trvanie zmluvy

- 7.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 24 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy, nie však skôr ako 1.4.2021.
- 7.2 Zmluvu je možné vypovedať s 3 mesačnou výpovednou dobou, a to aj bez udania dôvodu ktoroukoľvek zo zmluvných strán. Výpovedná doba začína plynúť od nasledujúceho mesiaca od doručenia písomnej výpovede jednou zo zmluvných strán.
- 7.3 Každá zmluvná strana je oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia záväzkov voči druhej zmluvnej strane. Každá zmluvná strana má právo ukončiť zmluvu s okamžitou platnosťou vtedy, ak druhá strana zásadným spôsobom porušila zmluvu a neodstránila bezodkladne uvedené porušenie od obdržania písomného upozornenia špecifikujúceho údajné porušenie.

Čl. 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1 Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka.

- 8.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za akékoľvek oneskorenie alebo neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ toto bude spôsobené z dôvodu, ktorý táto zmluvná strana nemohla ovplyvniť. Ak je ktorejkoľvek zo zmluvných strán z takýchto dôvodov zabránené plniť jej povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, je táto zmluvná strana povinná o tomto písomne informovať druhú zmluvnú stranu.
- 8.3. Všetky zmeny a rozšírenia tejto zmluvy sú možné jedine vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve odsúhlasených oboma zmluvnými stranami.
- 8.4 Obe zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, že bola uzatvorená po jej prejednaní podľa ich slobodnej vôle, nebola uzatvorená pod nátlakom alebo za nevýhodných podmienok pre jednu zo zmluvných strán.
- 8.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č.1 Zoznam zakúpených licencií a cena za Aktualizáciu IS
Príloha č. 2 Zoznam zakúpených licencií a cena za Zaistenie dostupnosti, SLA
Príloha č. 3 Zoznam a cena servisných služieb
Príloha č. 4 Zodpovedné osoby a spojenie
Príloha č. 5 Návrh na plnenie kritérií
- 8.6 Zmluva sa vyhotovuje v 4 exemplároch majúcich platnosť originálu, 3 exempláre obdrží Objednávateľ a 1 exemplár Dodávateľ.
- 8.7 Autentickosť tejto zmluvy potvrdzujú zástupcovia zmluvných strán svojimi podpismi:

V Bratislave, dňa

19 APR. 2021

V Žiline, dňa

.....
Slovenský hydrometeorologický

ústav Bratislava

RNDr. Martin Benko, PhD., generálny riaditeľ

.....
ID. EST, s.r.o.

Ing. Ján Živčic, konateľ

Príloha č. 1**Zoznam zakúpených licencií a cena za Aktualizáciu IS**

V rámci služby Aktualizácia IS získava Objednávateľ právo používať nové verzie Produktu Magma HCM, SENSE a Add-on modulov ID.EST, ďalej rozširovať licenciu o ďalšie moduly a užívateľské prístupy k uvedeným produktom.

Zhotoviteľ je povinný zaistiť službu Aktualizácia IS tak, aby Produkty Magma HCM a SENSE spĺňali legislatívne požiadavky Českej a Slovenskej republiky. Pre zaistenie tejto povinnosti Zhotoviteľ vydáva v potrebnej perióde novú verziu produktu.

Výška poplatku za službu Aktualizácia IS je stanovená vždy ročným poplatkom ako **12%** z aktuálnej cennikovej hodnoty zakúpených licencií.

Zoznam zakúpených licencií

Moduly	ks	Cena / ks	Cena celkom
Magma HCM balíčky			
IS Magma HCM			8 335,00 €
IS Magma HCM			4 800,00 €
Licenčný poplatok za 100 zamestnancov (spolu 500)			845,00 €
Licenčný poplatok za 100 dohodárov (spolu 2200)			1 100,00 €
IS SENSE TIMES – Dochádzka, multilicencia			2 990,00 €
IS SENSE CANTEEN – Stravovanie, multilicencia			2 990,00 €
IS SENSE VISIT – Návštevy, server			1 930,00 €
IS SENSE VISIT – Návštevy, vrátnik			1 660,00 €
IS SENSE JOB – Úlohový systém			4 485,00 €
IS SENSE TIMES NET + IS SENSE CANTEEN WEB			4 990,00 €
Licencie Magma HCM celkom			34 125,00 €

Cena za Aktualizáciu IS

Aktualizácie IS	%	Hodnota licencie	Cena celkom
Ročná cena za službu Aktualizácia IS	12 %	34 125,00 €	4 095,00 €
Štvrtročný paušálny poplatok za službu Aktualizácia IS			1 023,75 €

Príloha č. 2**Zoznam zakúpených licencií a cena za Zaistenie dostupnosti, SLA.**

Výška poplatku za službu Zaistenie dostupnosti IS je stanovená vždy ročným poplatkom ako **14%** alebo **22%** (podľa dohodnutej kategórie SLA) z aktuálnej cenníkovej hodnoty licencie Produktu Magma HCM, SENSE a add-on modulov.

Zoznam zakúpených licencií

Moduly	ks	Cena / ks	Cena celkom
Magma HCM balíčky			
IS Magma HCM			8 335,00 €
IS Magma HCM			4 800,00 €
Licenčný poplatok za 100 zamestnancov (spolu 500)			845,00 €
Licenčný poplatok za 100 dohodárov (spolu 2200)			1 100,00 €
IS SENSE TIMES – Dochádzka, multilicencia			2 990,00 €
IS SENSE CANTEEN – Stravovanie, multilicencia			2 990,00 €
IS SENSE VISIT – Návštevy, server			1 930,00 €
IS SENSE VISIT – Návštevy, vrátnik			1 660,00 €
IS SENSE JOB – Úlohový systém			4 485,00 €
IS SENSE TIMES NET + IS SENSE CANTEEN WEB			4 990,00 €
Licencie Magma HCM celkom			34 125,00 €

Cena za Zaistenie dostupnosti, SLA

Zaistenie dostupnosti IS	%	Hodnota licencie	Cena celkom
Ročná cena za službu Zaistenie dostupnosti IS (SLA STANDARD)	14 %	34 125,00 €	4 777,50 €
Štvrťročný paušálny poplatok za službu Zaistenie dostupnosti IS (SLA STANDARD)			1 194,38 €

Parametre servisných programov SLA:

STANDRAD (14% zo zakúpených licencií)**Servisný program**

Periódou úhrady	Štvrťročne
Úroveň služby HelpDesk	8 - 16 / 5

Reakčný čas na Kritický incident	2 hodiny
Reakčný čas na Vážny incident	2 hodiny
Reakčný čas na Drobný incident	2 hodiny
Nástup na opravu na Kritický incident	8 hodín
Nástup na opravu na Vážny incident	16 hodín
Nástup na opravu na Drobný incident	24 hodín

VIP (22% zo zakúpených licencií)**Servisný program**

Periódou úhrady	Štvrťročne
Úroveň služby HelpDesk	8 - 16 / 5

Reakčný čas na Kritický incident	0,5 hodiny
Reakčný čas na Vážny incident	0,5 hodiny
Reakčný čas na Drobný incident	0,5 hodiny
Nástup na opravu na Kritický incident	4 hodiny
Nástup na opravu na Vážny incident	8 hodín
Nástup na opravu na Drobný incident	12 hodín

Odozva sa počíta v rámci pracovných dní a hodín.

Príloha č. 3**Zoznam a cena servisných služieb**

SERVISNÝ PROGRAM		SP-M
Služby servisného programu		
Periódá úhrady servisného programu		Štvrťročne
Aktualizácia IS podľa Prílohy č. 1		
Zaistenie dostupnosti IS podľa Prílohy č. 2 – SLA STANDARD		
Profylaktika – výmena verzie IS MAGMA (3 hodiny x)		
Profylaktika – výmena verzie IS SENSE (2 hodiny x)		
Celkom servisný program – paušálny poplatok		2 503,13 €
Podmienky poskytovania služieb servisného programu, Evidencia požiadaviek cez Servisný portál		
Názov služby		Cena za 1 hod bez DPH
Servisná hodina v zmysle bodu 2.4 tejto zmluvy*		
Plánované práce mimo Pracovnú dobu (do 8.00, od 16.00 hod), v dňoch pracovného voľna a kľudu		
* Čas strávený na ceste v prípade potreby osobnej návštevy s výjazdom a dojazdom v Žiline sa započítava do odpracovaných hodín servisného výjazdu. Účtuje sa každá započatá polhodina prác.		
Spotrebný tovar		
Názov		Cena za 1 ks bez DPH
Dochádzková karta EM4200 + farebná potlač		

Príloha č. 4**Zodpovedné osoby a spojenie****Zodpovedné osoby Dodávateľa:**

Meno	Funkcia	Email
Ing. Jozef Šimo		
Mgr. Michal Kendrala		
Ing. Lenka Matúšková		
Ing. Ján Živčic		

Zodpovedné osoby Odberateľa:

Meno	Funkcia	Email
Mgr. Katarína Kuchariková		
Ľudmila Zeinová		
Mgr. Marta Mikócziová		
Mgr. Michaela Mikócziová		
Ing. Eva Kusendová		
Mgr. Peter Devečka		

Spojenie na HelpDesk Dodávateľa:

Hotline IS Magma HCM	
Hotline SENSE	

Adresa pre registráciu Požiadavky Objednávateľa:

Servisný portál	

Adresa pre potvrdenie registrácie Požiadavky:

Email Objednávateľa	

Návrh na plnenie kritérii

Identifikácia verejného obstarávateľa

Názov organizácie: **Slovenský hydrometeorologický ústav**
Sídlo organizácie: **Jeséniova 17,83315 , Bratislava**
IČO: **00156884**
Kontaktná osoba: **Ing. Milica Mikušová**

Názov zákazky: „ **Aktualizácia softvéru IS Magma HCM a IS SENSE**“

Identifikačné údaje uchádzača:

Obchodné meno: **ID.EST, s.r.o.**
Sídlo alebo miesto podnikania: **Kysucká cesta 8405/16C , 010 01 Žilina**
IČO: **44460988**
DIČ:
IČ DPH: **SK2022698469**
IBAN: **SK22 7500 0000 0040 0703 3954**
SWIFT:
E-mail:
Telefón:

Návrh na plnenie kritérii:

Názov	MJ	Množstvo	Jednotková	Celková
1. Celková cena s DPH				32 040.05
1.1. Celková cena bez DPH				26 700.04
1.1.1. Aktualizácia IS podľa Prílohy č. 1	ks			8 190
1.1.2. Zaistenie dostupnosti IS podľa Prílohy č. 1 – SLA STANDARD	ks			9 555.04
1.1.3. Profylaktika – výmena verzie IS MAGMA	človekohodina			1 368
1.1.4. Profylaktika – výmena verzie IS SENSE	človekohodina			912
1.1.5. Poskytovanie služieb servisného programu, Evidencia požiadaviek cez Servisný portál	človekohodina			5 475

1.1.6. Dochádzková karta EM4200 + farebná potlač	ks			1 200
---	-----------	--	--	--------------

1.2. Sadzba DPH	%	1	20	5 340.01
------------------------	----------	----------	-----------	-----------------

26.02.2021 14:24, www.eZakazky.sk