

Zmluva o poskytnutí servisnej podpory

uzatvorená podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

(ďalej len „zmluva“)

číslo u objednávateľa: ZML-3-29/2018-500
číslo u poskytovateľa: SZ-2018-30-000032

Zmluvné strany

Objednávateľ: Štatistický úrad Slovenskej republiky
Miletičova 3
824 67 Bratislava 26

štatutárny zástupca: Ing. Alexander Ballek, predseda úradu

IČO/DIČ: 00166197 / 2020830218

bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK468180000000700007244

(ďalej aj ako „objednávateľ“ alebo „zmluvná strana“)

a

Poskytovateľ: EMM, spol. s r.o.
Sekurisova 16
841 02 Bratislava

v zastúpení: Ing. Jozef Chebeň

IČO/IČ DPH: 17316260 / SK2020316529

bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK05 0900 0000 0006 3490 2743

zapísaný v: Okresný súd Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 686/B

(ďalej aj ako „poskytovateľ“ alebo „zmluvná strana“)

Preambula

Zmluva je výsledkom verejného obstarávania – zákazky s názvom „Zabezpečenie servisnej podpory a štandardnej údržby dochádzkového a prístupového systému“ vyhlásenej objednávateľom podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene

a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a uzatvára sa s poskytovateľom ako s úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní.

Článok 1. Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je zabezpečenie servisnej podpory a štandardnej údržby dochádzkového a prístupového systému objednávateľa (ďalej len „dochádzkový systém“).
2. Špecifikácia predmetu zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“.

Článok 2. Zabezpečenie plnenia zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť svoj záväzok poskytovať služby, ako aj ďalšie svoje záväzky s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti na príslušnej technickej úrovni.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom objednávateľa a tretím stranám, ktoré majú participovať na poskytovaní súčinnosti poskytovateľovi.
3. Objednávateľ umožní zamestnancom poskytovateľa zúčastnených na plnení predmetu tejto zmluvy prístup do objektov a priestorov dotknutých realizáciou zmluvy pre účely zabezpečenia plnenia predmetu zmluvy.
4. Objednávateľ vytvorí prevádzkové podmienky zodpovedajúce všeobecne záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
5. Objednávateľ zabezpečí dostupnosť vlastného existujúceho sieťového prepojenia na internet a IT infraštruktúru objednávateľa pre potreby plnenia predmetu tejto zmluvy v dohodnutom rozsahu.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú určiť zodpovedné osoby v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy do 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a písomne informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

Článok 3. Termín a miesto plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa prílohy č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“ a prílohy č. 2 „Organizácia a riadenie podpory“, v lehotách vyplývajúcich z príslušných ustanovení tejto zmluvy, jej príloh a vzájomných dohôd v súlade s touto zmluvou.
2. Obe zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé, že riadne a včasné poskytovanie služieb poskytovateľom podľa tejto zmluvy, je závislé a podmienené súčinnosťou objednávateľa a riadnym a včasným plnením tretích strán, ktoré pre objednávateľa zabezpečujú alebo zabezpečovali plnenie, ktoré sa týka služieb podľa tejto zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou a záväzok garantovať funkcionality dochádzkového systému.
3. Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú a to na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

4. Miestom poskytovania plnenia je:

Štatistický úrad Slovenskej republiky

Miletičova 3, 824 67 Bratislava

a jeho pracoviská podľa prílohy č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“.

Článok 4.

Cena

1. Cena za plnenie predmetu zmluvy podľa článku 1. tejto zmluvy je stanovená v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade s cenovou ponukou zhotoviteľa.
2. Celková cena za poskytnuté služby „Štandardná údržba dochádzkového systému“ podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy je vo výške 7 920,- eur bez DPH, 9 504,- eur s DPH
a bude sa uhrádzať ako paušál štvrťročne počas celej doby trvania tejto zmluvy vo výške 660,- eur bez DPH, 792,- eur s DPH.
3. Na účely tejto zmluvy sa pod pojmom štvrťročne (štvrťrok) rozumejú 3 po sebe nasledujúce mesiace odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

Článok 5.

Platobné podmienky

1. Paušálny štvrťročný poplatok podľa čl. 4. ods. 2. tejto zmluvy bude poskytovateľ fakturovať objednávateľovi štvrťročne k 10. pracovnému dňu 1. kalendárneho mesiaca príslušného štvrťroka nasledujúceho po štvrťroku, za ktorý poskytovateľ predmetné služby objednávateľovi poskytoval.
2. Faktúra musí obsahovať okrem náležitostí uvedených v príslušných ustanoveniach zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, zákona č. 431/2002 o účtovníctve v znení neskorších predpisov a podľa Obchodného zákonníka taktiež číslo zmluvy, číslo faktúry a označenie diela.
3. V prípade, že faktúra neobsahuje potrebné náležitosti, určené príslušnými právnymi predpismi alebo touto zmluvou, objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru do desiatich pracovných dní od jej doručenia na doplnenie poskytovateľovi, čím sa preruší splatnosť faktúry a nová splatnosť začína plynúť od doručenia novej faktúry.
4. Faktúra sa považuje za uhradenú v termíne splatnosti odpísaním predmetnej fakturovanej čiastky z účtu objednávateľa na účet poskytovateľa.
5. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30 (tridsať) dní od jej doručenia poskytovateľom na číslo účtu uvedeného v záhlaví zmluvy.

Článok 6.

Záruka, sankcie a možnosť odstúpenia od zmluvy

1. Poskytovateľ zaručuje, že každá časť plnenia predmetu zmluvy, ktorú poskytne, bude vykonaná s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti na príslušnej technickej úrovni a bude zodpovedať dohodnutému popisu v zmysle príloh č.1 a č. 2 tejto zmluvy.
2. Ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením podľa ods. 1. 2 „SLA-oprava chýb“ prílohy č.1 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 50,00 eur za každý deň omeškania až do skutočného odstránenia chyby.

3. Objednávateľ neuplatní zmluvnú pokutu, pokiaľ je omeškanie poskytovateľa spôsobené z dôvodov na strane objednávateľa, tretích strán, a/alebo ak k omeškaniu poskytovateľa dôjde z dôvodu vyššej moci, resp. v dôsledku existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka.
4. Pri oneskorenej úhrade faktúry je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi zákonný úrok z omeškania.
5. Poskytovateľ neuplatní úrok z omeškania v prípade, ak toto omeškanie bude spôsobené z dôvodu vyššej moci (napr. na strane Štátnej pokladnice).
6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak poskytovateľ nedodrží dohodnutý termín plnenia a predmet zmluvy nesplní ani v náhradnom termíne písomne dohodnutom s objednávateľom. Odstúpenie od zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi.
7. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie zmluvy ak je objednávateľ bezdôvodne v omeškani so zaplatením splatnej faktúry o viac ako 60 dní a zároveň má právo po písomnom upozornení a stanovení dodatočnej lehoty na úhradu odstúpiť od zmluvy.
8. Odstúpenie od zmluvy je zmluvná strana povinná oznámiť písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo nastala skutočnosť zakladajúca nárok na odstúpenie.
9. V prípade nedodržania ustanovení tejto zmluvy, sa zmluvné strany zaväzujú rokovať v dobrej viere o náprave, a to tak, aby boli zabezpečené dodatočné podmienky plnenia tejto zmluvy a tak, aby sa to od poskytovateľa mohlo v rozumnej miere požadovať.
10. V prípade vzniku škody spôsobenej poskytovateľom z dôvodu nedodržania podmienok stanovených touto zmluvou z jeho strany, je poskytovateľ povinný túto ním spôsobenú škodu uhradiť objednávateľovi v plnom rozsahu.

Článok 7.

Osobitné ustanovenia

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov poskytovať predmet zmluvy a jeho odovzdaním objednávateľovi nebudú narušené žiadne práva tretích strán. V opačnom prípade oprávnené finančné nároky tretích strán k poskytnutému predmetu zmluvy, bude znášať poskytovateľ.
2. Pri častiach predmetu plnenia zmluvy, kde na ich vykonanie je nevyhnutná súčinnosť objednávateľa, avšak súčinnosť objednávateľa nebude poskytnutá v dôsledku čoho nebude možné dodržať termín na splnenie takýchto častí predmetu plnenia, sa zmluvný termín plnenia na vykonanie časti predmetu zmluvy nadväzujúcej na časť plnenia, ktorú nie je možné v dôsledku vzniku hore uvedenej situácie plniť, primerane posúvať.

Článok 8.

Bezpečnostné požiadavky

1. Objednávateľ požaduje od poskytovateľa pri práci vo svojich informačných systémoch dodržiavať bezpečnostné pravidlá platné pre informačný systém, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom plnenia. Poučenie o bezpečnostných pravidlách vykoná bezpečnostný manažér objednávateľa, o čom vykoná zápis. Zápis bude obsahovať rozsah poučenia, príslušnú dokumentáciu a podpisy.

2. Poskytovateľ predmetu zmluvy vykoná poučenie všetkých svojich pracovníkov poverených vykonaním prác podľa predmetu tejto zmluvy v zmysle týchto bezpečnostných opatrení o čom vykoná zápis. V poučení budú pracovníci uvedení menovite a poučenie potvrdia svojimi podpismi. Zápis o poučení odovzdá poskytovateľ bezpečnostnému manažérovi objednávateľa.
3. Objednávateľ požaduje pri práci vo svojich informačných systémoch dodržať mlčanlivosť a ochranu dôverných a osobných údajov, tak počas prác, ako aj po ich ukončení, ako aj o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa poskytovateľ oboznámi počas týchto prác.
4. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť rozsah prístupu poskytovateľa k údajom aktív systému len na taký rozsah, ktorý je nutný k splneniu predmetu zmluvy.
5. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť spôsob kontroly dodržiavania bezpečnostných pravidiel platných pre informačné systémy objednávateľa.
6. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie spĺňalo bezpečnostné požiadavky na neprítomnosť známych bezpečnostných zraniteľností k dátumu ich odovzdania. Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnostné zraniteľnosti produktov tretích strán.
7. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie neobsahovalo skryté funkcie a objednávateľom neobjednané funkcionality, ktoré umožnia tvorcovi systému ich zneužitie.
8. V prípade, že si servisný zásah na mieste inštalácie vyžaduje zmeny vykonané pracovníkom poskytovateľa v informačnom systéme (IS) objednávateľa, objednávateľ je zodpovedný za vytvorenie záložných kópií dát viazucich sa k IS pred vykonaním zmien, aby bolo v prípade potreby možné dáta obnoviť. Vykonávanie zmien do IS nesmie ohroziť resp. zapríčiniť stratu, zničenie alebo poškodenie ostatných dát, ktoré sa nachádzajú v produkčnom prostredí objednávateľa. V prípade, že sa tak počas vykonávania zmien pre IS zavineným konaním poskytovateľa preukázateľne stane, nesie za to poskytovateľ v plnej miere zodpovednosť a nápravu v plnej miere zabezpečí na vlastné náklady - objednávateľ poskytne súčinnosť pri zabezpečení nápravy. Objednávateľ poskytne poskytovateľovi prístupové práva len do tých častí svojho IS, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu predmetu tejto zmluvy.
9. Objednávateľ na požiadanie a za dohodnutých podmienok sprístupní poskytovateľovi diaľkový prístup k IS. Diaľkový prístup bude realizovaný pomocou zabezpečenej VPN, pre dohodnutých servisných zamestnancov poskytovateľa. Prístupovými právami objednávateľ zabezpečí postačujúce privilégia pre vykonávanie predmetu zmluvy.

Článok 9.

Záverečné ustanovenia

1. Prípadne vzniknuté spory zmluvných strán, ktoré by sa týkali tejto zmluvy, budú prednostne riešené dohodou.
2. Jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy možno zmeniť alebo doplniť len formou písomných dodatkov k predmetnej zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, najskôr však 1. 11. 2018.
4. Ostatné právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 122/2013 Z. .z o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení

neskorších predpisov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov vo vzťahu na predmet a obsah tejto zmluvy.

5. Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých 2 (dve) dostane objednávatel' a 2 (dve) poskytovateľ.
6. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú:
Príloha č. 1 – Zoznam poskytovaných služieb podpory
Príloha č. 2 – Organizácia a riadenie podpory

V Bratislava, dňa.....

V Bratislave, dňa 18.10.2018

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

Ing. Alexander Ballek
predseda ŠÚ SR

Ing. Jozef Chebeň
konateľ

Zoznam poskytovaných služieb podpory

I. Definície a skratky

Pojem	Definícia
Chyba	Funkčná nedostatočnosť (nefunkčnosť), alebo také správanie sa aplikácií (modulov), ktoré predstavuje odklon od správania sa opísaného v používateľskej dokumentácii
Dochádzkový systém	Softvérové a hardvérové dielo na evidovanie dochádzky
IS	Informačný systém

II. Zoznam poskytovaných služieb podpory

V rámci podpory budú poskytované služby **Štandardnej údržby Dochádzkového systému** (ďalej aj „DS“), ktoré zahŕňajú:

- 1.1 Horúcu linku,
- 1.2 SLA - Opravu chýb,
- 1.3 technologickú podporu,
- 1.4 úpravy softvérovej a hardvérovej časti DS v rámci štandardnej údržby.

1.1 Horúca linka zabezpečuje:

- príjem požiadaviek,
- sledovanie a spracovanie požiadaviek,
- analýzu požiadaviek,
- správy o stave spracovania požiadaviek,
- prebiehajúcu komunikáciu potrebnú pre objasnenie a riešenie požiadaviek,
- stručné poradenstvo a konzultácie prostredníctvom telefonátov a správ elektronickej pošty vo vzťahu k problémom, ku ktorým došlo počas prevádzky DS.

Ohlasovanie chýb

Poskytovateľ poskytuje službu „Horúca linka“ pre splnomocnených zástupcov určených objednávateľom. Objednávateľ oznámi poskytovateľovi meno splnomocnených zástupcov do *10 dní* od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ oznámi objednávateľovi, do *10 dní* od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, meno splnomocnených zástupcov, ktorí budú zodpovední za poskytovanie služieb.

Splnomocnení zástupcovia majú právo používať službu Horúca linka počas pracovných dní v čase medzi 8:00 a 16:00 hod. prostredníctvom týchto kontaktov:

E-mail: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Telefón: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

www: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Podozrenia na zistené chyby sa hlásia ako požiadavky prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii, alebo prostredníctvom elektronickej pošty (preferovanou možnosťou je internetová aplikácia). V súrnych prípadoch môže byť incident oznámený aj telefonicky v čase medzi 8:00 a 16:00, ale okrem toho musí byť zaznamenaný ako požiadavka prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii. Objednávateľ zároveň uvedie aj všetky okolnosti, ktoré viedli ku chybe a na požiadanie z DS poskytne ďalšiu požadovanú dokumentáciu. Poskytovateľ potvrdí prijatie správy prostredníctvom elektronickej pošty a zmenou stavu požiadavky v internetovej aplikácii.

1.2 SLA - Oprava chýb

Poskytovateľ v rámci SLA – Opravy chýb zabezpečuje:

- diagnostiku nahlásených problémov prostredníctvom diaľkového prístupu,
- distribúciu dočasných opráv a nových verzií aplikácií.

Za chybu sa nepovažujú :

- následky nesprávneho používania aplikácií, najmä bez príslušného zaškolenia,
- následky útoku počítačového vírusu,
- následky hackerského útoku,
- nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa spôsobené chybou v systémovej prostredí (technické vybavenie, sieť, štandardné programové vybavenie – operačný systém, relačné systémy riadenia bázy dát, atď.).

Podľa naliehavosti potreby na nápravu sa chyby klasifikujú takto:

Kritická chyba

Kritická chyba sa prejavuje výpadkom fungovania celého SW alebo HW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku, alebo jeho podstatnej časti. Prejavuje sa globálne voči skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Závažná chyba

Závažná chyba sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW a HW komponentu ako celku, alebo jeho podstatných častí. Prejavuje sa globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Ostatné chyby

Chyby znemožňujúce používanie funkcií SW modulov a HW z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzujú použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

Poskytovateľ vyhodnotí správu o hlásení chyby v závislosti od pridelenej triedy (priority) chyby. V prípade, že sa potvrdí chyba DS, poskytovateľ oznámi objednávateľovi predbežný termín pre jej odstránenie. Ak je to možné, poskytovateľ bude objednávateľa informovať o možnostiach, ako sa danej chybe vyhnúť, alebo o alternatívnom postupe. Pre jednotlivé triedy chýb poskytovateľ zaručuje nasledujúce časy medzi prijatím hlásenia o chybe, začatím krokov pre jej odstránenie a opravou chyby:

Typ chyby	Lehota na zahájenie prác na odstránenie chyby	Lehota na odstránenie chyby
Kritická	do jedného pracovného dňa po obdržaní hlásenia o probléme	do troch pracovných dní po obdržaní hlásenia o probléme
Závažná	do 3 pracovných dní po obdržaní hlásenia o probléme	v priebehu 20 pracovných dní po obdržaní hlásenia o probléme
Ostatné	podľa dohody	podľa dohody

Dohodnutá doba na vyriešenie chyby začína plynúť momentom nahlásenia chyby poskytovateľovi na Horúcu linku v čase na tom určenom v zmysle ods. 1.1 tejto prílohy. V prípade, že problém bol nahlásený mimo danej doby, začína lehota plynúť nasledovný pracovný deň od 8:00 hod.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa preruší na dobu, ktorú potrebuje objednávateľ na to, aby poskytovateľovi na jeho žiadosť poskytol relevantné doplňujúce informácie o chybe a poskytol prístupové privilégia. Plynutie doby je prerušené až do momentu, kedy objednávateľ oznámi poskytovateľovi vykonanie a výsledok akcie, o ktorú bol poskytovateľom požiadaný.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa ukončí momentom dodania riešenia chyby objednávateľovi, ktorého aplikácia buď chybu odstráni, alebo spôsobí zmenu kategórie chyby, alebo sa preukáže, že išlo o chybu mimo systému, ktorý je predmetom údržby v tejto zmluve, resp. chyba vznikla neodborným zásahom v rozpore s dokumentáciou DS, ktorý nebol zrealizovaný pracovníkom poskytovateľa.

Odstránením kritickej chyby sa rozumie aj sfunkčnenie systému tak, aby bola zabezpečená prevádzka.

Poskytovateľ zasiela opravy rôznych chýb DS objednávateľovi buď vo forme dočasných opráv alebo ako súčasť novej inštalačnej verzie. V prípade databázových opráv poskytovateľ zasiela opravný script, ktorý objednávateľ nasadí do produkčného prostredia.

Objednávateľ potvrdí príjem a úspešnosť opravy chyby bez zbytočného odkladu. V prípade, že poskytovateľ nedostane potvrdenie o nasadení opravy zo strany objednávateľa do dvoch pracovných dní, bude chyba považovaná za odstránenú.

III. Zoznam produktov pre ktoré sa budú poskytovať služby

Produkt SW	počet licencií
Dochádzkový systém Kriváň do 1500 zamestnancov siet'	1
eKriván	1
Prístupový systém WIS/K, ver. 4.X	1
Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sieti LAN	9

Produkt HW	počet ks
Čítacia hlava SBox	2
Čítacia jednotka EMMBox_72K Proxy	2
Čítacia jednotka WBox_42Hpo (krabíčka, priechodky, vývod pre 2 ext. antény)	1
Čítacia jednotka WBox_72K PROXY	16
Čítacia jednotka WBox_KL	1
Targha Proxy	1
Targha-2H Proxy (dve čítacie hlavy)	1
Targha-2HK Proxy (dve čítacie hlavy, jedna klávesnica)	5

Napájací zdroj 2A so zálohou AKU 7Ah	9
Elektrozámok s kontrolou otvorenia dverí	9
Prevodník Moxa 2 port TCP/IP - RS485	8

IV. Miesta plnenia predmetu zákazky

Sídlo Štatistického úradu Slovenskej republiky
Miletičova 3,
824 67 , Bratislava

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Bratislave
Hanulova 5/c
840 00 Bratislava 4

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Trnave
Osvaldova 2
917 23 Trnava

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Trenčíne
Kniežaťa Pribinu 28
911 54 Trenčín

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Nitre
Rázusova 9
949 55 Nitra

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Žiline
Framborská 23
011 21 Žilina

Štatistický úrad Slovenskej republiky - Sekcia zberu a spracovania dát v priemysle
a terénnych zisťovaní v Banskej Bystrici
Trieda SNP 75
974 89 Banská Bystrica

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Prešove
Plzenská 2
080 16 Prešov

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Košiciach
Werferova 3
040 11 Košice

Organizácia a riadenie podpory

1. Štruktúra projektu podpory

Služby budú poskytované na základe požiadaviek vyplývajúcich zo Zoznamu poskytovaných služieb podpory v zmysle prílohy č. 1 zmluvy.

2. Štruktúra riadenia podpory

Na riadení podpory sa budú podieľať nasledovné riadiace funkcie: projektový manažér objednávateľa a poskytovateľa, manažér pre SLA objednávateľa a poskytovateľa. Ich stručná definícia poslania a kompetencií je nasledovná:

2.1 Projektový manažér objednávateľa/poskytovateľa je najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- koordinovať postup jednotlivých poskytovaných služieb vo vecnej a časovej rovine,
- monitorovať činnosť z hľadiska dodržovania dohodnutých formálnych postupov a termínov,
- rozhodovať problémy/nezhody eskalované manažérmi pre SLA,
- zodpovednosť za akceptáciu/neakceptáciu uskutočneného plnenia,
- pripravovať návrhy zmluvných zmien.

2.2 Manažér pre SLA objednávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikuje s poskytovateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v ods. II „Zoznam poskytovaných služieb“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- kontroluje dodržiavanie parametrov SLA na strane objednávateľa.

2.3 Manažér pre SLA poskytovateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikuje s objednávateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v ods. II „Zoznam poskytovaných služieb“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- zabezpečuje dodržiavanie parametrov SLA na strane poskytovateľa.