

**Dodatok č. 3 k**  
**ZMLUVE O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB A UDELENÍ LICENCIE**  
**č. ZPI-2015-038**

uzavretej podľa ust. § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb.  
– Obchodný zákonník v platnom znení pre Slovenskú republiku

a ustanovenia § 40 zákona NR SR č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Dodatok“)

m e d z i

Názov:	ŽP Informatika s.r.o.
Sídlo:	Kolkáreň 35, 976 81 Podbrezová
IČO:	36741388
DIČ:	2022321829
IČ DPH:	SK2022321829
V mene ktorej koná:	Ing. Ján Gaboň, konateľ Ing. Miroslav Kubove, konateľ
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu:	SK600900000000304149795

Zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Banskej Bystrici, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 12699/S.

(ďalej len „Dodávateľ“)

a

Názov:	Technické služby Brezno, príspevková organizácia
Sídlo:	Rázusova 16, 977 01 Brezno
IČO:	00183067
IČ DPH:	SK2021222984
V mene ktorej koná:	Ing. Lukáš Jeremiáš, riaditeľ
Bankové spojenie:	Prima banka Slovensko, a.s.
Číslo účtu:	SK715600000002022753002

Spoločnosť je zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu v Brezne, č. 603-4204.

(ďalej len „Odberateľ“ spolu s Dodávateľom aj „Zmluvné strany“)

**Článok I.**

**Úvodné ustanovenia**

1. **Zmluvné strany** sa dohodli na zmene zmluvy č. ZPI-2015-038 uzavretej dňa 10.12.2015 a v zmysle Článku XIII., bod 13. uvedenej Zmluvy vydávajú tento **Dodatok č. 3**, ktorý sa stáva jej neoddeliteľnou súčasťou.

## Článok II. Predmet Dodatku

1. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Článku IV. Cena, bod 2 Zmluvy, ktorý po zmene znie takto:

„Cena za služby uvedené v čl. II., bod 2 tejto zmluvy bola určená dohodou zmluvných strán v hodnote 51,05,- EUR na mesiac. Kalkulácia ceny je obsahom Prílohy č. 3, bod 1.“

2. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Článku IV. Cena, bod 3 Zmluvy, ktorý po zmene znie takto:

„Cena za služby uvedené v čl. II., bod 3 tejto zmluvy bola určená dohodou zmluvných strán v hodnote 99,00,- EUR na mesiac. Kalkulácia ceny je obsahom Prílohy č. 3, bod 2.“

3. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Článku VI. Odovzdanie a prevzatie plnenia, bod 5 Zmluvy, ktorý po zmene znie takto:

„Zmluvné strany sa dohodli, že pri plnení predmetu tejto zmluvy ich vo veciach technických budú zastupovať a všetky písomnosti v rámci plnenia tejto zmluvy podpisovať oprávnené osoby :

- za Dodávateľa:  
Ing. Tomáš Ihring, tel.: 048 645 2489, e-mail: ihringt@zelpo.sk
- za Odberateľa:  
Ing. Lukáš Jeremiáš, tel.: 0905 404 562, e-mail: lukas.jeremias@tsbrezno.sk

4. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Prílohy č. 1, ktorá sa nahrádza novou Prílohou č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku.
5. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Prílohy č. 2, ktorá sa nahrádza novou Prílohou č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku.
6. Zmluvné strany sa dohodli na zmene Prílohy č. 3, ktorá sa nahrádza novou Prílohou č. 3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku.

Ostatné články Zmluvy zostávajú nezmenené.

## Článok III. Záverečné ustanovenia

1. Tento Dodatok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
2. Zmluvné strany svojimi podpismi potvrdzujú, že sú spôsobilé vlastnými právnymi úkonmi nadobúdať práva a brať na seba povinnosti v plnom rozsahu, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a že tento Dodatok podpisujú na základe vlastného rozhodnutia, bez tiesne a nátlaku. Zmluvné strany ďalej prehlasujú, že tento Dodatok vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu, že zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si tento Dodatok pozorne prečítali, jeho obsahu porozumeli a na dôkaz toho ho potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi osoby oprávnené konať v mene každej Zmluvnej strany.

3. Tento **Dodatok** je vyhotovený v dvoch ( 2 ) rovnopisoch v slovenskom jazyku s platnosťou originálu, pričom každá zo **Zmluvných strán** dostane k dispozícii jeden ( 1 ) rovnopis tohto dodatku.
4. Tento **Dodatok** nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami **Zmluvných strán** a účinnosť nadobúda od **01.06.2023**.

V Podbrezovej, dňa

V Brezne, dňa

DODÁVATEĽ :

ODBERATEĽ :

**ŽP Informatika s.r.o.**

**Technické služby Brezno**

.....  
**Ing. Ján Gaboň**  
konateľ

.....  
**Ing. Lukáš Jeremiáš**  
riaditeľ

.....  
**Ing. Miroslav Kubovec**  
konateľ

# SLA podmienky k poskytovaným službám

SLA podmienky k poskytovanej službe : Prevádzka APV-FIRIS		002.102.1
Dátum zmeny: 1.6.2023	Zmluva č. : ZPI-2015-038	Technické služby Brezno
Predmet služby :	S001551 – FIRIS Lite2, S004511 - mobilná	
<p><b>Popis služby:</b> Informačný systém FIRIS® Lite2 je manažérskym nástrojom, ktorý umožňuje jednoducho riadiť a kontrolovať prácu zamestnancov. Systém zabezpečuje riadenú výmenu informácií a komunikáciu medzi manažérom - zadávateľom úloh, požiadaviek a príkazov a zamestnancom ako riešiteľom a vykonávateľom zadaných úloh. Súčasťou služby je Dokument Manažment Systému – DMS, ktorý slúži ako úložisko dokumentov a jednoduchý workflow systém zabezpečujúci riadenú distribúciu úloh.</p> <p>Služba je poskytovaná na zariadeniach dodávateľa.</p> <p><b>Poskytnuté licencie :</b></p> <p>Serverová licencia S-FIRIS (Desktop verzia, DMS – 10 GB, súbor 5 osôb) – 1 súbor          Serverová licencia S-WFL (Smart workflow) – 0 súbor          Klientska licencia MU-D ( Desktop verzia, ďalšie osoby) – 20 osôb          Klientska licencia MU-A (Android verzia, Úlohy) – 1 osoba          Klientska licencia MA-A (Android verzia, Aktivity) – 1 osoba</p> <p><b>Rozsah služby:</b></p> <p>Služba garantuje prevádzku APV v stanovenej dobe. K APV je poskytovaná plná servisná podpora v rozsahu 0,1 hod/mesiac a hotline v rozsahu 0,25 hod/ mesiac ktorá zahŕňa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zálohovanie, systémový dohľad, monitoring výkonu, profylaxiu systému, kontrolu logov a optimalizáciu chodu</li> <li>• príjem, vedenie evidencie, riešenie a vyhodnotenie incidentov</li> <li>• nasadzovanie nových verzií</li> </ul> <p>K APV je poskytovaná aplikačná podpora, ktorá zahŕňa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• príjem, vedenie evidencie, návrh riešenia, ocenenie a vyhodnotenie požiadaviek na zmenu</li> </ul> <p>Realizácia nových požiadaviek nie je zahrnutá v rozsahu a cene služby.</p> <p>Náklady poskytovateľa spojené s vycestovaním jeho zamestnancov do sídla odberateľa nie sú zahrnuté v rozsahu služby.</p> <p><b>Činnosti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testovanie</li> <li>- Správa dokumentácie (projektová, modely, používateľská)</li> <li>- Analýza, dizajn (procesná, objektová, návrh riešenia, ...)</li> <li>- Realizácia, programovanie (aj úprava dát, nastavení)</li> <li>- Inštalácia a konfigurácia klienta</li> <li>- Správa systémového prostredia (servre, infraštruktúra, zálohovanie, archivácia, monitoring)</li> <li>- Zákaznícka podpora (hotline, service desk)</li> <li>- Metodické a poradenské služby</li> <li>- Školenie</li> <li>- Prepravné - čas strávený na ceste</li> <li>- Manažment vydaní</li> </ul>		
<b>Doba poskytovania služby</b>		
V čase	od - do	Výnimky
Nepretržitá prevádzka (Po – Ne, Sviatok)	-	01.05.
<b>Dostupnosť služby :</b>	Služba je dodávaná nepretržite. Minimálne percento dostupnosti služby: 97,37%	
<b>Manažment vydaní</b>	Nové verzie sú avizované dodávateľom minimálne s dvojtýždňovým predstihom. Opravné verzie sú avizované a nasadzované podľa potreby po dohode s odberateľom.	
<b>Reporting služby:</b>	-	
<b>Nahlasovanie incidentov a servisných požiadaviek</b>		
V čase	od - do	Kontakt / Kontaktné údaje

Pracovný týždeň (Po – Pi)	7.30 – 15.30	telefón: +421 (0) 486452420 e-mail: hotline@zelpo.sk
Úroveň priority	Reakčná doba	Doba na odstránenie incidentu / vyriešenie servisnej požiadavky
Kritická	do 2 hodín od zaevidovania	nasledujúci pracovný deň
Hlavná		do 2 pracovných dní
Bežná		do 10 pracovných dní
<b>Osoby oprávnené na nahlasovanie</b>		<b>Oprávnené činnosti</b>
Bc. Krištof Štipák, tel.: 0905 303 482, e-mail: kristof.stipak@tsbrezno.sk		hlásenie incidentu, potvrdenie termínu nasadenia novej/opravnej verzie
<b>Nahlasovanie požiadaviek na zmenu</b>		
V čase	od - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Pracovný týždeň (Po – Pi)	7.30 – 15.30	telefón.: +421 645 2437 e-mail: servisdesk@zelpo.sk
Reakčná doba	Do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky	
Doba na realizáciu	Predbežný termín realizácie je uvedený na formulári požiadaviek	
<b>Osoby oprávnené vyžiadať zmenu služby</b>		<b>Oprávnené činnosti a dostupnosť</b>
Bc. Krištof Štipák, tel.: 0905 303 482, e-mail: kristof.stipak@tsbrezno.sk		

## Základné pojmy

Uvedené pojmy sú platné výhradne pre účely Zmluvy.

Pojem	Definícia
<b>Outsourcing</b>	Poskytovanie technických a ľudských zdrojov a odborných znalostí Dodávateľa za účelom zabezpečenia činností Odberateľa v oblasti informačných systémov. Je realizovaný prostredníctvom poskytovaných služieb.
<b>Služba</b>	Predstavuje definovaný súbor činností, plnenie úloh, poskytovanie pomoci alebo prístup k zdroju. Obsah a rozsah služby je určený SLA podmienkami.
<b>SLA (Service Level Agreement)</b>	Určuje úroveň poskytovanej služby. Definuje jej obsah, rozsah, podmienky a spôsob riešenia chybových stavov - incidentov, spôsob vyžiadania zmeny a vyhodnocovania služby.
<b>Doba poskytovania služby</b>	Je doba, počas ktorej môže Odberateľ službu využívať.
<b>Dostupnosť služby</b>	Je schopnosť služby vykonávať dohodnutú funkciu, keď je požadovaná. Dostupnosť služby je vypočítavaná percentuálne ako podiel doby skutočnej dostupnosti a doby poskytovania služby. Pokiaľ nie je uvedené inak, je dostupnosť služby vypočítaná za rok.
<b>Incident</b>	Predstavuje udalosť (vrátane kybernetického útoku), ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky opísanej v používateľskej dokumentácii a je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávanej služby.
<b>Závažný incident</b>	Je incident, ktorý má zásadný dopad na prevádzku a ktorý musí byť odstránený v čo najkratšom možnom čase. Dodávateľ si v prípade závažného incidentu vyhradzuje právo postupovať mimo bežne dohodnutých postupov riešenia incidentov.
<b>Servisná požiadavka</b>	Je požiadavkou Odberateľa na informáciu, radu, alebo na prístup k IT službe a zároveň nie je požiadavkou na zmenu. Vznik tejto požiadavky nie je iniciovaný výpadkom alebo obmedzením funkčnosti IS.
<b>Požiadavka na zmenu</b>	Je prídanie, úprava, odstránenie všetkého, čo môže mať vplyv na obsah a rozsah poskytovanej služby alebo ďalšie parametre definované v SLA.
<b>Naliehavá zmena</b>	Je požiadavka na zmenu, ktorá musí byť realizovaná v čo najkratšom možnom čase. Dodávateľ si v prípade naliehavej zmeny vyhradzuje právo postupovať mimo bežne dohodnutých postupov riešenia požiadaviek na zmenu.
<b>Úroveň priority</b>	Definuje závažnosť nahláseného incidentu/servisnej požiadavky. Úroveň priority môže byť: <b>kritická</b> - je stav, v ktorom podstatné časti funkcionality komponentov IS sú nepoužiteľné pre zabezpečenie činnosti Odberateľa a ten nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom, <b>hlavná</b> - je stav, ktorý obmedzuje pri využívaní a prevádzke komponentov IS alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky, <b>bežná</b> - je stav, ktorý neovplyvňuje spôsob používania komponentov IS, popísaný v dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.
<b>Reakčná doba</b>	Je časový úsek od prijatia nahlásenia incidentu/ servisnej požiadavky/ požiadavky na zmenu do začiatku činnosti na ich vyriešenie.
<b>Doba na odstránenie</b>	Je časový úsek od uplynutia reakčnej doby incidentu po jeho odstránenie. Synonymum doba na vyriešenie, doba na realizáciu.
<b>Doba na vyriešenie</b>	Je časový úsek od uplynutia reakčnej doby servisnej požiadavky po jej vyriešenie. Synonymum doba na realizáciu.
<b>Doba na realizáciu</b>	Je časový úsek od uplynutia reakčnej doby požiadavky na zmenu po jej vyriešenie. Synonymum doba na vyriešenie.
<b>Zariadenie</b>	Je počítačový hardvér, príslušenstvo, náhradné diely, sieťové prvky a akékoľvek iné hmotné položky (teda nie softvér), ktoré sa používajú pri poskytovaní služieb.
<b>Zariadenie Dodávateľa</b>	Sú Zariadenia v majetku Dodávateľa.
<b>Zariadenie Odberateľa</b>	Sú Zariadenia v majetku Odberateľa.
<b>Základné programové vybavenie - ZPV</b>	Predstavuje softvér, ktorý je nadstavbou hardvéru alebo slúži ako systémová podpora pre chod APV, pre komunikačnú, aplikačnú a databázovú infraštruktúru.
<b>Aplikačné</b>	Predstavuje aplikačný softvér, ktorým môže byť aplikácia, súbor aplikácií, modul alebo

## Základné pojmy

<b>programové vybavenie - APV</b>	komplex modulov označený konkrétnym menom alebo kódom.
<b>Používateľská/ Programová dokumentácia</b>	Je dokumentácia k APV alebo zariadeniu, opisujúca jeho funkcionality, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie, napr. návod na použitie, používateľská príručka.
<b>Projektová dokumentácia</b>	Je dokumentácia, ktorej rozsah určuje Metodika projektovania Dodávateľa, sú to literárne a iné práce prípadne podliehajúce autorským právam, ktoré sú dodané ako služba alebo súčasť dodávky riešenia.
<b>Používateľ</b>	Je osoba využívajúca službu alebo jej časť, spravidla zamestnanec Odberateľa.
<b>Odborne spôsobilá osoba</b>	Je osoba, ktorá je zamestnancom Dodávateľa, má príslušnú odbornú kvalifikáciu a bola preukázateľne poučená o relevantných interných predpisoch Odberateľa.
<b>Produkt</b>	Sú zariadenia a softvér, ktoré Dodávateľ poskytne Odberateľovi alebo ktoré používa pri poskytovaní služieb.

### Vysvetlenie činností poskytovaných v rámci jednotlivých služieb

<b>Činnosť</b>	<b>Vysvetlenie</b>
<b>Aktualizácia obsahu WEBu</b>	Znamená úpravu textovej časti, doplnenie obrázkov, videí, dokumentov, liniek a pod. bez zásahu do štruktúry a dizajnu stránky.
<b>Analýza, dizajn</b>	Znamená súbor aktivít súvisiacich s pochopením požiadaviek na funkcionality systému a návrh riešenia na logickej, softvérovej i hardvérovej úrovni. Zahŕňa činnosti duševného charakteru, konzultácie, porady, hľadanie riešenia a činnosti popisujúce budúce riešenie v textovej alebo grafickej podobe (modely, návrhy formulárov,...).
<b>Grafické práce, dizajn</b>	Predstavujú kreatívnu tvorbu pri návrhu a spracovaní grafických materiálov pre rôzne účely.
<b>Identifikácia incidentu</b>	Činnosť predstavuje skúmanie, testovanie a overovanie nahlásenej chyby, porovnávanie s dokumentáciou až po konečné určenie príčiny a možného postupu odstránenia chybového stavu.
<b>Implementácia SW</b>	Predstavuje činnosti pre zabezpečenie funkcionality softvéru na konkrétnom zariadení napr. stiahnutie, nainštalovanie, parametrizáciu, overenie funkčnosti
<b>Inštalácia a konfigurácia</b>	Predstavuje činnosti pre zabezpečenie funkcionality komponentu IS napr. stiahnutie, nainštalovanie, parametrizáciu, upgrade, update, opravné packy, overenie funkčnosti. Komponentom môže byť koncové zariadenie, server, sieťový prvok alebo APV (určí služba).
<b>Integrácia aplikácií a dát</b>	Je súbor aktivít, ktoré zabezpečujú správnosť, korektnosť a čistotu dát v rámci IS. Jedná sa o zabezpečenie komunikácie medzi aplikáciami, replikácie, migrácie, prípadne opodstatnené jednorazové dokladované úpravy, plnenie číselníkov pri implementácii a pod.
<b>Kontrola konfiguračných položiek</b>	Predstavuje činnosti pre zabezpečenie správnosti a aktuálnosti údajov o konfiguračných položkách v konfiguračnej databáze. Spravidla sa realizuje fyzickou kontrolou zariadení počas opravy, revízie alebo inventúry a následnou aktualizáciou údajov v konfiguračnej databáze prostredníctvom Dopravno-servisného listu.
<b>Konfigurácia sieťových prvkov</b>	Zahŕňa všetky činnosti potrebné na oživenie manažovateľných sieťových aktívnych prvkov – konfigurácia, inštalácia a zapojenie do prevádzky.
<b>Logistika spotrebného materiálu</b>	Zabezpečuje práce súvisiace s dodaním objednaného spotrebného materiálu.
<b>Manažment vydaní</b>	Sú aktivity pre prípravu, koordináciu a zabezpečenie nasadenia nových verzií a opráv APV.
<b>Metodické a poradenské služby</b>	Predstavujú právo radiť sa s Dodávateľom o metódach a spôsoboch používania a modernizovania služby. Činnosť nezahŕňa vypracovávanie komplexných návrhov a riešení.
<b>Monitoring, vzdialená správa</b>	Činnosti zabezpečujúce sledovanie správania komponentov IS, predchádzanie rizikovým a neštandardným stavom, ich náprava, profylaktika, kontrola a zvyšovanie bezpečnosti, zálohovanie dát.
<b>Obhliadka</b>	Zabezpečuje aktivity súvisiace s oboznámením sa s požiadavkami zákazníka na mieste realizácie prác. Na základe tejto činnosti je možné pripraviť návrh technického riešenia, určiť podmienky, potrebný materiál, zdroje a časovú náročnosť pre splnenie požiadaviek.
<b>Obnova koncových</b>	Predstavuje činnosti a náklady súvisiace s výmenou opotrebovaných alebo morálne

## Základné pojmy

<b>zariadení</b>	zastaralých zariadení (PC, notebooky, tlačiarne, rootre,....)
<b>Odborná prehliadka el. zariadení</b>	Účelom je zistiť, či po elektrickej a mechanickej stránke nie sú elektrické zariadenia viditeľne poškodené a či vyhovujú bezpečnostným požiadavkám. Kontrolu elektrických zariadení môže vykonávať poverený zamestnanec s odbornou spôsobilosťou minimálne § 20 vyhl. MPSVaR č.508/2009Z.z., ktorý je preškolený z postupu a priameho vykonávania rozsahu kontrol. Kontrola pozostáva z prehliadky, skúšky chodu a zápisu o kontrole
<b>Oprava, údržba</b>	Činnosti súvisiace s profylaxiou komponentov IS – softvérové a hardvérové čistenie, sledovanie výkonu a stavu, testovanie alebo s riešením chybových stavov, čo nasleduje spravidla po identifikácii incidentu.
<b>Oživenie pripojenia</b>	Konfigurácia aktívnych prvkov, testy, premeranie a doladenie parametrov pripojenia.
<b>Poradenstvo</b>	Činnosti súvisiace s tvorbou metodík, poradenstvom a školeniami pre zákazníkov.
<b>Práce na metalickej kabeláži</b>	Všetky odborné práce súvisiace s inštaláciou metalickej kabeláže – ťahanie kábla, inštalácia dátového rozvádzača vrátane komponentov, zásuviek, oživenie.
<b>Práce na optickej kabeláži</b>	Všetky odborné práce súvisiace s inštaláciou optickej kabeláže – ťahanie kábla, inštalácia optického rozvádzača vrátane komponentov.
<b>Príprava trasy</b>	Príprava trasy pre ťahanie optickej alebo metalickej kabeláže.
<b>Realizácia, programovanie</b>	Sú konkrétne reálne vykonávané činnosti potrebné pre splnenie požiadavky/odstránenie incidentu pri vývoji a prevádzke APV alebo webov. Môže sa jednať o programovanie, ale aj o zmenu dát alebo nastavení.
<b>Riadiaca činnosť</b>	Zahŕňa aktivity súvisiace s koordináciou a zabezpečením postupov pre dosiahnutie určených cieľov, napr. plánovanie, rozdeľovanie úloh, kontrola a vyhodnocovanie, riadenie zmien, ...
<b>Revízia el. zariadení</b>	Revízie elektrických zariadení sú súhrn úkonov, pri ktorých sa prehliadkou, meraním a skúšaním preukazuje stav spotrebiča z hľadiska bezpečnosti. Revízie elektrických zariadení vykonáva poverený zamestnanec s odbornou spôsobilosťou minimálne § 22 vyhl. MPSVaR č.508/2009Z.z., ktorý je preškolený z postupu a priameho vykonávania rozsahu revízií.
<b>Rutinné spracovanie obsahu do grafiky</b>	Predstavuje činnosti súvisiace s úpravami textov, korektúry, zalamovanie, jednoduchú grafickú úpravu
<b>SEO</b>	Je súbor postupov slúžiacich na dosiahnutie vysokých pozícií vo výsledkoch vyhľadávania na internete. Zahŕňa výber cieľovej skupiny, analýzu kľúčových slov, obrázkov, videí ..., ich umiestnenie do obsahu webu, určenie metrík, následnú analýzu výsledkov a optimalizáciu
<b>Správa dokumentácie</b>	Predstavuje súhrn činností, ktoré zabezpečujú zmeny vstupov a výstupov ovplyvňujúcich aktuálny stav dokumentácie k poskytovanej službe. Dokumentácia môže byť evidovaná v rôznych formách (fyzická, elektronická) a za pomoci podporných prostriedkov (modelové nástroje, podporné aplikácie,...)
<b>Správa systémového prostredia</b>	Predstavuje súhrn činností, ktoré zabezpečujú monitoring a profylaxiu pre optimalizáciu aktuálneho stavu, zálohovanie, archiváciu a bezpečnosť systémových prostriedkov potrebných pre poskytovanie služby.
<b>Systémová integrácia</b>	Je súbor aktivít, ktoré zabezpečujú správnosť, korektnosť a čistotu dát medzi rôznymi IS. Jedná sa o zabezpečenie komunikácie medzi systémami, aplikáciami, replikácie, migrácie, prípadne opodstatnené jednorazové dokladované úpravy, plnenie číselníkov pri implementácii a pod. Súvisí s optimalizáciou procesov spoločnosti.
<b>Školenie</b>	Je poskytovanie ucelených informácií používateľom o komponentoch IS, o spôsobe a podmienkach ich používania v rámci poskytovanej služby.
<b>Testovanie</b>	Sú konkrétne reálne vykonávané činnosti potrebné pre overenie správnosti splnenia požiadavky/odstránenia incidentu pri vývoji a prevádzke APV alebo webov. Jedná sa o prípravu testovacích scenárov, prípravu testovacieho prostredia, vrátane dát a nastavení, simuláciu procesov, kontrolu výstupov.
<b>Videoslužby</b>	Tvorba, spracovanie a úprava videozáznamu, fotografií, zvuku. Tvorba, duplikácia a potlač médií.
<b>Zákaznícka podpora</b>	Zahŕňa činnosti súvisiace s príjmom, vedením evidencie, zabezpečením spracovania a informovaním o stave riešenia incidentu, či realizácie požiadavky. Súčasne poskytuje poradenstvo k obsahu a rozsahu jednotlivých služieb. Môže vykonávať aj riešenie servisných požiadaviek ako napr. reset hesla, overenie prístupu a pod.



## Základné pojmy

## Kalkulácie ceny

### 1. Kalkulácia ceny za prevádzku APV :

Popis	Merná jednotka	Jednot. cena EUR	Množstvo na 1 mes.	Cena EUR bez DPH na 1 mes.
hot line / call centrum	hod	39,00	0,25	9,75
prevádzka, zálohovanie, servis	hod	73,00	0,10	7,30
infraštruktúra	súbor	12,00	1,00	12,00
Podpora - aktualizácia verzií desktop	z licencií	99,00	0,20	19,80
Podpora - aktualizácia verzií Android	z licencií	22,00	0,10	2,20
Rozšírenie diskového priestoru o každý ďalší 1 GB *	balík	4,00	0,00	0,00
<b>SPOLU cena EUR bez DPH za prevádzku APV</b>				<b>51,05</b>

\* Zmluvne dohodnutá cena pri prekročení diskového priestoru 10 GB (poskytovaného v rámci licencie). Pri prekročení veľkosti diskového priestoru poskytovaného touto zmluvou Dodávateľ upovedomí Odberateľa o zmene rozsahu poskytovaných služieb a zabezpečí zmenové konanie v zmysle čl. X zmluvy – Konanie o zmene v poskytovaných službách.

### 2. Kalkulácia ceny za poskytnutie licencie k APV :

Popis	Merná jednotka	Jednot. cena EUR	Množstvo na 1 mes.	Cena EUR bez DPH na 1 mes.
Licencia na používanie informačného systému (server i 5 používateľov)	súbor	45,00	1	45,00
Licencia na používanie DMS s 10 GB diskovým priestorom	súbor	10,00	1	10,00
Licencia na používanie informačného systému – používateľská pre ďalšie osoby	osoba	2,20	20	44,00
Licencia Android Úlohy*	osoba	12,00	1	0,00
Licencia Android Aktivity*	osoba	10,00	1	0,00
<b>SPOLU cena EUR bez DPH za poskytnutie licencie</b>				<b>99,00</b>

\* Cena slúži iba pre výpočet podpory, nevstupuje do mesačnej ceny za licencie.