

ZMLUVA O PREVÁDZKOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORE

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení medzi:

ZMLUVNÉ STRANY

Služby Slovensko.Digital s.r.o.

Staré grunty 18, 841 04 Bratislava

spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 119763/B

IČO: 50 881 337

IČ DPH: SK2120515056

Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, IBAN: SK7409000000005130075695

v mene spoločnosti koná: Ján Suchal, konateľ

(ďalej len „Zhotoviteľ“)

a

Hlavné mesto Slovenskej Republiky Bratislava

Primaciálne námestie č. 1, 814 99 Bratislava

spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: s.r.o. vložka č. 119763/B

IČO: 00603481

IČ DPH: SK2020372596

Bankové spojenie: Československá obchodná banka, a.s. IBAN: SK377500000000025829413

v mene spoločnosti koná: Ing. Martin Vavrek, riaditeľ sekcie digitalizácie

(ďalej len „Objednávateľ“)

1. Pojmy a definície

- 1.1. **Dielom** sa na účely tejto zmluvy rozumie komponent na komunikáciu s Ústredným portálom verejnej správy.
- 1.2. **Systémom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným softvérom a Dielom.
- 1.3. **Človekodňom** sa na účely tejto zmluvy rozumie množstvo práce odpracovanej jednou (1) osobou za jeden (1) pracovný deň pri počte ôsmich (8) odpracovaných hodín.

2. Predmet zmluvy

- 2.1. Predmetom zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán v súvislosti so záväzkom Zhotoviteľa poskytovať Objednávateľovi služby súvisiace s prevádzkou a ďalším rozvojom Diela, pozostávajúce zo služieb:
 - Servisnej pripravenosti,
 - Prevádzkovej podpory,
 - Aplikačnej podpory a
 - Konzultačných služieb.
- 2.2. Službami **Servisnej pripravenosti** sa rozumie udržiavanie ľudského potenciálu, vývojových kapacít, technického a technologického know-how tak, aby mohol Zhotoviteľ kvalifikovane a efektívne poskytovať Objednávateľovi Aplikačnú podporu a Konzultačné služby.
- 2.3. V rámci **Prevádzkovej podpory (PP)** Zhotoviteľ poskytne služby monitoringu prevádzky systému a systémovej podpory. Táto podpora nezahŕňa záručný a pozáručný servis HW a SW tretích strán, ktorý je potrebné objednať osobitne.

- 2.4. Službami **Aplikačnej podpory (AP)** sa rozumie poskytovanie Help desku formou emailu (hlásenie problémov Objednávateľom Zhotoviteľovi) a riešenie problémov hlásených Objednávateľom.
- 2.5. **Konzultačnými službami (VS)** sa rozumie služby Aplikačná úprava, Služby úpravy systému, Konzultačné služby a poskytnutie rozvojových kapacít na tento účel.
- 2.6. Zhotoviteľ poskytuje služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, v dohodnutom **Servisnom čase**. Servisný čas vymedzuje, v ktorých dňoch v týždni a v ktorých časoch sú služby poskytované. Pre účely plynutia časových lehôt servisných služieb sa počíta výhradne iba Servisný čas.
- 2.7. Presný popis rozsahu, kvality, času a spôsobu dodávky služieb uvedených v bodoch 2.2-2.5 ako aj ich nadväznosť v Prílohe 1 tejto zmluvy.

3. Čas plnenia

- 3.1. Zhotoviteľ bude poskytovať Služby ročne (jedno obdobie), pričom prvé ročné obdobie bude v termíne od 01.12.2023 - 30.11.2024 a ďalšie následne.
- 3.2. Zhotoviteľ poskytuje Služby v dohodnutom **Servisnom čase**. Servisný čas je určený hodinami a dňami v týždni. Pre účely určenia a počítania časových lehôt na poskytovanie Služieb sa počíta výhradne iba Servisný čas.

4. Rozsah poskytovaných Služieb

- 4.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby v rozsahu dvadsaťštyri (24) človekohodín počas jedného obdobia (ďalej ako „**Predplatené služby**“).
- 4.2. Nad rámec Predplatených služieb poskytne Zhotoviteľ na písomné požiadanie (postačuje i forma e-mailom, ktorého prijatie je potvrdené Zhotoviteľom) Objednávateľa Služby najviac v rozsahu desať (10) človekohodín mesačne.
- 4.3. Rozvoj nových komponentov Systému v rozsahu väčšom ako desať (10) človekohodín mesačne bude realizovaný po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán na základe samostatnej zmluvy o dielo, príp. inej zmluvy alebo objednávky.
- 4.4. O poskytnutých Službách vyhotoví Zhotoviteľ po skončení príslušného kvartálu písomný report („Report“), ktorý bude obsahovať:
 - 4.4.1. Rozsah a rozpis vyčerpaných služieb,
 - 4.4.2. Cenu za poskytnuté Služby,
 - 4.4.3. Prehľad problémov riešených za daný kvartál v rámci Služieb Prevádzkovej a Aplikačnej podpory,
 - 4.4.4. Prehľad využitia kapacít pre ďalší rozvoj systému podľa bodu 2.5.
- 4.5. Report doručí Zhotoviteľ Objednávateľovi najneskôr do pätnásteho (15) dňa nasledujúceho mesiaca.
- 4.6. Objednávateľ je oprávnený v lehote troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia Reportu vzniesť voči Reportu námietky; v prípade, ak tak nevykoná má sa za to, že Report schválil. Objednávateľ môže namietat chybné alebo nepresné údaje v Reporte. V prípade chybných alebo nepresných údajov uvedených v príslušnom Reporte je Zhotoviteľ takého nedostatky povinný odstrániť a opätovne zaslať takýto opravený Report Objednávateľovi.

5. Cena a platobné podmienky

- 5.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Zhotoviteľovi za poskytnutie Predplatených Služieb v jednom období (služby definované v ods. 2.2 - 2.5 a poskytnuté v rozsahu podľa ods. 2.7) cenu rovnajúcu sa 1200 EUR bez DPH (1440 EUR vrátane DPH) za obdobie uvedené v bode 3.1.
- 5.2. Detailný rozpis ceny je uvedený v Prílohe č. 2 bod B. V prípade, že sa zmení rozsah služieb dohodnutých touto zmluvou, uzavrú zmluvné strany dodatok o zmene rozsahu služieb a ceny.
- 5.3. Cena za poskytnutie predplatených služieb je splatná na začiatku každého obdobia poskytovania (bod 3.1) predplatených služieb na základe vystavenej faktúry. Dátum fakturácie za poskytnutie predplatených služieb bude dohodnutý medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom v priebehu príslušného servisného obdobia.

- 5.4. Za Služby úpravy systému a Konzultačné služby nad rámec predplatených služieb zaplatí Objednávateľ cenu, určenú podľa tabuľky v Prílohe č. 2. Bod A uvedenú v schválenom mesačnom reporte, ktorý je definovaný v bode 4.4.
- 5.5. Cena za služby poskytnuté nad rámec predplatených služieb, je splatná mesačne pozadu, a to na základe riadne a správne vystavenej faktúry Zhotoviteľom a doručenej Objednávateľovi.
- 5.6. Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v súlade s § 15 zákona č. 511/2002 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení. Originály faktúr budú zasielané hneď po vystavení na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, a to doporučene, osobne alebo prostredníctvom kuriéra.
- 5.7. Platby v zmysle jednotlivých faktúr budú Objednávateľom uskutočňované formou bezhotovostného bankového prevodu na bankový účet Zhotoviteľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy s tým, že splatnosť akejkoľvek faktúry je stanovená na tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia. Zaplatením ceny sa rozumie pripísanie príslušnej čiastky na bankový účet Zhotoviteľa.

6. Miesto plnenia

- 6.1. Miestom poskytovania Služieb je sídlo Zhotoviteľa alebo sídlo Objednávateľa, prípadne iné miesto stanovené písomnou dohodou zmluvných strán; zmluvné strany si vždy vopred stanovujú miesto poskytovania služieb Aplikačnej podpory.

7. Organizácia a komunikácia

- 7.1. Pre prípadné rokovania ohľadom obchodných, strategických či cenových otázok nastolených v priebehu plnenia záväzkov z tejto zmluvy boli určené za zmluvné strany tieto osoby (ďalej ako „**Riadiaca rada**“):

za Objednávateľa: Mária Kostická

za Zhotoviteľa: Ján Suchal

- 7.2. Každá zmluvná strana si určila **Vedúceho projektu**. Vedúci projektu zabezpečuje faktickú realizáciu plnenia príslušnej strany podľa tejto zmluvy a súčasne je poverený konať a podpisovať príslušné dokumenty v priebehu realizácie predmetu tejto zmluvy v mene príslušnej zmluvnej strany. Vedúci projektu sa stretávajú podľa potreby. Zo stretnutia sa vyhotovuje zápisnica, ktorú podpíšu Vedúci projektu za každú zmluvnú stranu. Ku dňu podpisu tejto zmluvy je určený:

za Vedúceho projektu Objednávateľa: Mária Kostická

za Vedúceho projektu Zhotoviteľa: Ján Suchal

Zmenu v osobe Vedúceho projektu je povinná príslušná strana písomne oznámiť druhej strane najneskôr v deň keď sa zmena uskutočnila.

- 7.3. Zhotoviteľ zabezpečí, aby sa na poskytovaní Služieb zúčastnili náležite kvalifikované osoby. Zhotoviteľ je oprávnený poskytovať Služby svojimi zamestnancami, prípadne prostredníctvom tretích osôb.
- 7.4. V prípade realizácie predmetu zmluvy prostredníctvom tretích strán alebo tretích osôb sa má za to, že plní Zhotoviteľ. Z uvedeného dôvodu je Zhotoviteľ aj priamo zodpovedný za realizáciu predmetu zmluvy v zmysle tejto zmluvy voči Objednávateľovi.
- 7.5. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky písomnosti podľa tejto Zmluvy budú, ak nie je v zmluve pre konkrétne prípady uvedené inak, doručovať druhej zmluvnej strane osobne, formou doporučeného listu, prípadne formou elektronickej pošty (e-mail), ktorá musí byť následne neodkladne potvrdená osobne Vedúcim projektu jednej zmluvnej strany alebo doporučeným listom, a to k rukám Vedúceho projektu druhej zmluvnej strany na adresy zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, či na takú inú adresu, ktorá bude danou zmluvnou stranou písomne oznámená v priebehu platnosti tejto Zmluvy druhej zmluvnej strane. Oznamenie o

zmene adresy sa nepovažuje za zmenu tejto Zmluvy. Toto ustanovenie neplatí pre komunikáciu o požiadavkách, problémoch a incidentoch, ktorá prebieha podľa pravidiel výslovne stanovených na inom mieste zmluvy.

8. Súčinnosť a povinnosti zmluvných strán

- 8.1. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi kvalifikovanú súčinnosť nevyhnutnú pre realizáciu predmetu zmluvy podľa potrieb a na písomné vyžiadanie Zhotoviteľa. Súčinnosť pozostáva najmä z poskytnutia všetkých informácií potrebných k realizácii predmetu zmluvy, poskytnutia analýz, špecifikácii a rozhraní na systémy tretích strán, súčinnosť s tretími stranami a zaistení technicko-organizačných podmienok, potrebných k plneniu Zhotoviteľa (napr. vstupy do miesta plnenia Zmluvy).
- 8.2. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za žiadne porušenie Zmluvy, ku ktorému došlo v dôsledku neposkytnutia riadnej súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa bodu 8.1. V prípade meškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa v požadovanej kvalite je Zhotoviteľ oprávnený predĺžiť lehoty a odložiť termíny plnenia podľa tejto zmluvy maximálne však o čas zodpovedajúci oneskoreniu poskytnutia riadnej súčinnosti.
- 8.3. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi vzdialený prístup k testovaciemu prostrediu (systém určený na testovanie Diela pred inštaláciou na prevádzkové prostredie).
- 8.4. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi na požiadanie vzdialený prístup k produkčnému systému (t.j. dodanému Systému v prevádzke).
- 8.5. Koordinácia súčinnosti:
 - 8.5.1. Vedúci projektu Zhotoviteľa operatívne koordinuje súčinnosť Objednávateľa.
 - 8.5.2. Vedúci projektu Objednávateľa zabezpečí poskytovanie súčinnosti pracovníkmi Objednávateľa.
 - 8.5.3. Prípadné spresnenie formy a rozsahu požadovanej súčinnosti konkretizuje podľa potreby Zhotoviteľ. Spresnenie súčinnosti sa nepovažuje za zmenu tejto Zmluvy.
- 8.6. Zhotoviteľ odovzdá Objednávateľovi úplné zdrojové kódy ku všetkým doplnkom a úpravám Diela najneskôr štrnásť (14) dní po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
- 8.7. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť dodávku Aplikačnej podpory s odbornou starostlivosťou a bude zohľadňovať pokyny a návrhy poverenej osoby Objednávateľa v prípade, že nie sú v rozpore s touto zmluvou. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na prípadnú nevhodnosť takýchto pokynov.

9. Dôverné informácie

- 9.1. Obsah Zmluvy a akékoľvek informácie týkajúce sa Zmluvy alebo s ňou súvisiace, vrátane obsahu a priebehu rokovaní zmluvných strán uzavretiu tejto Zmluvy predchádzajúcich a akýchkoľvek budúcich rokovaní zmluvných strán súvisiacich s plnením záväzkov z tejto Zmluvy označujú týmto zmluvné strany za dôverné informácie (ďalej len „**Dôverné informácie**“).
- 9.2. Za Dôverné informácie sa nebudú považovať tie informácie, ktoré:
 - sú v čase uzavretia Zmluvy verejne známe, alebo;
 - sa stali po uzavretí Zmluvy verejne známymi inak než porušením tohto článku tou zmluvnou stranou, ktorá sa dovoľáva odoprenia statusu Dôverných informácií v ich prípade;
 - na základe zákona vznikla alebo do okamihu toho konania Zmluvnej strany, ktoré by sa inak považovalo za porušenie tohto článku, vznikne inej Zmluvnej strane povinnosť informácie uverejniť alebo ich inak sprístupniť verejnosti.
- 9.3. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna z nich bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytne tretej strane žiadnu Dôvernú informáciu s výnimkou, ak jej to ukladá platné právo alebo umožňuje táto Zmluva. To nezabavuje zmluvné strany možnosti poskytnúť akúkoľvek Dôvernú informáciu súdu alebo inému štátnemu orgánu, ak je súd alebo tento štátny orgán oprávnený takúto informáciu požadovať a ak je príslušná zmluvná strana povinná túto informáciu súdu alebo inému štátnemu orgánu poskytnúť, alebo ak by zmluvná strana neposkytnutím informácie súdu alebo inému štátnemu orgánu mohla utrpieť vážnu ujmu na svojich právach alebo oprávnených záujmoch.

- 9.4. Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť v zmysle tohto článku zmluvy zostáva zachovaná aj po dobu dvoch (2) rokov odo dňa zániku tejto zmluvy.

10. Ukončenie zmluvy

- 10.1. Ak ktorákoľvek strana poruší ktorúkoľvek svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy, je druhá strana oprávnená ju písomne vyzvať na splnenie takýchto záväzkov. Pokiaľ do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia výzvy na plnenie nedôjde k náprave, môže druhá zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 10.2. Ak ktorákoľvek strana poruší podstatným spôsobom túto zmluvu, je druhá strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť, pričom nemusí postupovať podľa bodu 10.1. Za podstatné porušenie sa považuje:
- 10.2.1. Omeškanie s dodávkou – poskytovaním služieb Aplikačnej podpory dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní – na strane Zhotoviteľa,
- 10.2.2. Omeškanie so zaplatením ceny v zmysle článku 5.1 alebo jej časti Zmluvy o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní – na strane Objednávateľa.
- 10.3. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu s dvojmesačnou (2) výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
- 10.4. Zhotoviteľ je oprávnený vypovedať túto zmluvu po nadobudnutí jej platnosti aj bez udania dôvodu s trojmesačnou (3) výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.

11. Sankcie a zodpovednosť

- 11.1. Ak dôjde k neposkytnutiu a/alebo omeškaniu Zhotoviteľa s odovzdaním rozšíreného diela alebo jeho časti, alebo iného omeškaniu Zhotoviteľa oproti termínom uvedeným v tejto zmluve, alebo poskytnutím služieb Prevádzkovej podpory, Aplikačnej podpory a Konzultačných služieb, môže Objednávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny tej časti plnenia, s ktorej odovzdaním je Zhotoviteľ v omeškaní, za každý deň omeškania; nárok na náhradu škody týmto nie je dotknutý. Sankciu nemôže Objednávateľ uplatniť, ak je Zhotoviteľ v omeškaní z dôvodov spočívajúcich na strane Objednávateľa (najmä neposkytnutie súčinnosti). V prípade omeškania Zhotoviteľa s odstránením väd a nedorobkov v dohodnutej lehote, alebo iných väd, je Zhotoviteľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR, za každý deň omeškania sa.
- 11.2. V prípade ak sa akékoľvek prehlásenie Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy ukáže ako nepravdivé, Zhotoviteľ zodpovedá za všetky nároky a za všetku škodu, ktoré by mohli vyplývať z neoprávneného zásahu do autorských práv alebo z hrozby takéhoto zásahu a to v plnom rozsahu.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu ich plnení a ruší a nahrádza všetky predchádzajúce ústne alebo písomné oznámenia, návrhy, podmienky, prehlásenia a záruky a vylučuje akékoľvek konfliktne alebo dodatočné podmienky obsiahnuté v akejkoľvek cenovej ponuke, objednávke alebo v inom oznámení medzi zmluvnými stranami týkajúce sa predmetu zmluvy alebo vykonané počas jej platnosti.
- 12.2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch (2) vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Každá zmluvná strana dostane po jednom (1) vyhotovení.

- 12.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu neurčitú.
- 12.4. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy alebo jej jednotlivých príloh môžu byť uskutočňované len formou písomných dodatkov a musia byť podpísané zmluvnými stranami.
- 12.5. Obe zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, že bola uzavretá po jej prejednaní podľa ich pravej a slobodnej vôle a nie v tiesni za jednostranne nevýhodných podmienok.
- 12.6. Autentickosť tejto zmluvy potvrdzujú osoby konajúce v mene zmluvných strán svojimi podpismi.
- 12.7. Nasledovné prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy:
- 12.7.1. Príloha 1 – Rozsah a kvalita služieb Prevádzkovej a Aplikačnej podpory a Konzultačných služieb,
- 12.7.2. Príloha 2 – Cenník prác.

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:
Hlavné mesto Slovenskej Republiky Bratislava

Ing. Martin Vavrek

V Bratislave, dňa 22.12.2023

Za Zhotoviteľa:
Služby Slovensko.Digital, s.r.o.

Ján Suchal

PRÍLOHA 1

K ZMLUVE O PREVÁDZKOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORE

Rozsah a kvalita služieb Prevádzkovej a Aplikačnej podpory a Konzultačných služieb

A. Servisný čas

Servisný čas na poskytovanie služieb Prevádzkovej a Aplikačnej podpory a Konzultačných služieb je určený takto:

- Dni: pracovné
- Čas: 9:00 – 17:00 hod

Systémom pre evidovanie a správu úloh, ktorý bude slúžiť na hlásenie problémov a incidentov ako i výpis reportov za kalendárny mesiac, je aplikácia JIRA. Tá je na zápis prístupná sedem (7) dní v týždni, non-stop.

B. Prevádzková a Aplikačná podpora

V rámci služieb Prevádzkovej a Aplikačnej podpory poskytne Zhotoviteľ nasledujúce služby s nasledujúcimi parametrami:

1. Help desk – hlásenie problémov a požiadaviek

- **Zahŕňa tieto spôsoby hlásenia:**
 - Telefonické hlásenie - Počet telefónnych čísel: 1; v prípade telefonického hlásenia zapíše pracovník Zhotoviteľa incident do JIRA
 - Hlásenie prostredníctvom aplikácie JIRA – zástupcovia Objednávateľa priamo zapíšu incident do JIRA
- **Rozsah:** help-desk je určený pre komunikáciu s technickými zástupcami Objednávateľa, nie je určený pre komunikáciu priamo s koncovými používateľmi diela
- **Eskalácia hlásenia:** Zhotoviteľ eskaluje neriešený alebo nedostatočne riešený problém e-mailom alebo telefonicky Vedúcemu projektu v pracovných dňoch, v čase: 9:00 – 17:00.

2. Riešenie problémov hlásených Objednávateľom

- **Zdroj:** Problémy budú riešené na základe zápisov v systéme JIRA.
- **Klasifikácia priorít problémov je nasledovná:**
 - **A: kritická;** Kritický problém je stav, kedy je časť alebo celý Systém nedostupný, prípadne časť funkcionality s priamym zásadným dopadom na obchodnú činnosť Objednávateľa nie je dostupná a neexistuje náhradný spôsob ako chýbajúcu funkčnosť obísť v Systéme iným spôsobom.
 - **B: vysoká;** Problém s vysokou prioritou je stav, kedy časť funkcionality systému s priamym zásadným dopadom na obchodnú činnosť Objednávateľa nie je dostupná ale v Systéme existuje náhradné riešenie chýbajúcej funkcionality spojené spravidla s vynaložením zvýšenej námahy do náhradného riešenia na strane Objednávateľa
 - **C: bežná;** Bežná chyba je stav, ktorý nemá zásadný dopad na obchodné procesy zákazníka vrátane žiadosti o poskytnutie informácie a pomoci pri ladení/nastavení parametrov systému. Dostupnosť niektorých nekritických funkcií môže byť obmedzená prípadne riešená náhradným spôsobom.
 - **D: nízka;** Nízkou prioritou sú ostatné požiadavky, ktoré nie sú svojou povahou chybou. Ide najmä o požiadavky informatívnej povahy, objasňovanie fungovania Systému a sprievodnej dokumentácie a pod.
- **Proces spracovania problémov:** Proces spracovania problému od nahlásenia sa realizuje prechodom cez nasledujúce stavy:

- **Prvá reakcia:** Zhotoviteľ po predbežnom preskúmaní problému oznámi pravdepodobnú príčinu (ak sa dá), predbežný plán hľadania riešenia a aké má nároky na súčinnosť zo strany Objednávateľa.
- **Náhradné riešenie:** Zhotoviteľ v súčinnosti s Objednávateľom poskytne náhradné riešenie problému tak, aby zabezpečil potrebnú funkčnosť systému v smere pôvodnej špecifikácie so zvýšeným úsilím. Toto riešenie môže vyžadovať ručné zásahy do systému a zvýšené nároky na súčinnosť Zhotoviteľa i Objednávateľa
- **Vyriešenie problému:** Zhotoviteľ opraví chybu v aplikácii a poskytne aktualizáciu systému.

Pre každý stav je definovaná reakčný čas, v ktorom je Zadávateľ povinný splniť si svoje povinnosti. Po prechode do nasledujúceho stavu začína plynúť nasledujúci reakčný čas od začiatku. Reakčné časy Aplikačnej podpory začínajú plynúť až po uplynutí reakčných časov Prevádzkovej podpory.

Reakčné časy pre jednotlivé stavy spracovania problému sú definované v nasledujúcich tabuľkách podľa denných dôb.

- **Reakčný čas na Prvú reakciu:**

Priorita	Pracovný deň 9-17
A	6 h
B	8 h
C	12 h
D	3 dni

- **Reakčný čas na Vyriešenie problému:**

Priorita	Pracovný deň 9-17
A	2 d
B	5 d
C	5 d
D	10 d

- **Management nových verzií systému**

- Nasadzovanie nových verzií systému na vývojové a testovacie prostredie je v kompetencii Zhotoviteľa.
- Nasadzovanie nových verzií systému na produkčné prostredie je v kompetencii Objednávateľa.
- Management verzií bude realizovaný prostriedkami systému VCS.

3. Prevádzková podpora - rozsah a kvalita služieb

- Obnovenie, inštalácia a reinštalácia komponentov v prípade incidentu
- Komunikácia a riešenie incidentov s NASES ohľadom výpadkov UPVS a nevyhnutnej prevádzkovej podpory Diela
- Diagnostika problémov v súčinnosti s Objednávateľom

C. Konzultačné služby

Poskytovanie Konzultačných a rozvojových služieb:

- Služby sú k dispozícii v pracovných dňoch v čase 9:00 – 17:00
- Tieto služby zahŕňajú doplnkový rozvoj a úpravy aplikácie Systému v rámci a aj nad rámec predplatených človekohodní.
- Realizácia požadovaných konzultačných a rozvojových služieb, t.j. analýza požiadaviek, špecifikácia riešenia, jeho implementácia, testovanie, akceptácia a následné nasadenie do produkčného prostredia prebieha v spolupráci určených zástupcov Objednávateľa a Zhotoviteľa podľa bodu 8.5 tejto zmluvy.
- Obvyklý postup je nasledovný:
 - Objednávateľ definuje požiadavky a ich prioritu prostredníctvom systému JIRA (<https://sluzbyslovenskodigital.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>)
 - Zhotoviteľ hodnotí (odhaduje) náročnosť implementácie požiadaviek a navrhuje Objednávateľovi ďalší postup.
 - Ak sa jedná, čo do náročnosti implementácie a rozsahu, o jednoduchú požiadavku/sadu požiadaviek (rádovo do 10 človekohodín), Objednávateľ vykomunikuje so Zadávateľom potrebné informácie a spresní odhad. Po odsúhlasení finálneho odhadu Objednávateľom, dohodne termín realizácie a zabezpečí implementáciu požiadavky v rámci dostupných kapacít.
 - Ak sa jedná o rozsiahlejšiu sadu, zväčša súvisiacich požiadaviek, Zhotoviteľ upovedomí Objednávateľa o potrebe detailnejšej analýzy požiadaviek a odhadne potrebný čas na realizáciu analýzy. Po odsúhlasení Objednávateľom, prevedie Zhotoviteľ, v súčinnosti s Objednávateľom, analýzu požiadaviek, navrhne riešenie, spresní odhady náročnosti implementácie a navrhne plán realizácie. Po odsúhlasení Objednávateľom realizuje následne Zhotoviteľ implementáciu požiadaviek podľa dohodnutého plánu.
- Nasadzovanie nových verzií systému na vývojové a testovacie prostredie je v kompetencii Zhotoviteľa.
- Nasadzovanie nových verzií systému na produkčné prostredie je v kompetencii Objednávateľa.

D. Podporované aplikácie

Aplikácia	Popis
Premium slovensko.sk API	Modul na komunikáciu so službami UPVS

PRÍLOHA 2 CENNÍK PRÁČ

A. Sadzby pre Služby úpravy systému a Konzultácie nad rámec Predplatených Služieb

Kvalifikačná úroveň	Cena (bez DPH)	Cena (s DPH)
Konzultačné služby	50 EUR/hodina	60 EUR/hodina
Služby podpory	50 EUR/hodina	60 EUR/hodina

B. Rozsah a kvalita služieb - Ročná paušálna sadzba

Služba	Popis	Ročná paušálna sadzba bez DPH	Ročná paušálna sadzba s DPH
Aplikačný servis, prevádzkový servis a	Zahŕňa Služby: Servisnej pripravenosti vid' bod 2.2 Zmluvy, Prevádzkovej podpory vid' bod 2.3 Zmluvy, Aplikačnej podpory vid' bod 2.4 Zmluvy, Konzultačné služby vid' bod 2.5 Zmluvy a predplatené MD v hodnote 2 človekohodiny mesačne	1200 EUR	1440 EUR
Spolu		1200 EUR	1440 EUR