

SERVISNÁ ZMLUVA

ANeT Slovakia s.r.o.

číslo:



uzatvorená v súlade s ust. § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb.
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len
„Obchodný zákonník“)



Identifikačné systémy
Identification Systems



Článok I – Zmluvné strany

1. ODBERATEĽ :

Štátna pokladnica

so sídlom:

Radlinského 6929/32, 810 05 Bratislava 15

zastúpený:

Ing. Jana Ďuricová, riaditeľ

IČO:

36 065 340

DIČ:

2021706544

IČ DPH:

Štátna pokladnica nie je platcom DPH

bankové spojenie:

(ďalej len „Odberateľ“)

2. POSKYTOVATEĽ :

ANeT Slovakia s.r.o.

so sídlom:

Jilemnického 2, 911 01 Trenčín

zastúpený:

Ing. Jiří Čvanda, konateľ spoločnosti

IČO:

36 310 930

IČ DPH:

SK2020176818

bankové spojenie:*obchodný register:*

Okresný súd Trenčín, odd. Sro, VI. 11799/R

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Odberateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“).

3. Vyššie uvedení zástupcovia oboch zmluvných strán výslovne prehlasujú, že sú oprávnení túto servisnú zmluvu podpísať a k platnosti zmluvy nie je potrebný podpis inej osoby.
4. Zmluvné strany poverujú k zastupovaniu osoby uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy s názvom Komunikačná matica (ďalej len „Príloha č. 1“) v rozsahu určenom v tejto prílohe.

Článok II – Úvodné ustanovenia

1. Účelom tejto servisnej zmluvy (ďalej len Zmluva) je určenie a definícia záväzku zmluvných strán v zmysle poskytovania servisných činností **Poskytovateľom** pre potreby **Odberateľa** a to predovšetkým časové a vecné vymedzenie spôsobu vykonávania servisných činností poskytovateľom, stanovenie predmetu a rozsahu servisných činností, určenie ceny týchto činností a spôsobu ich úhrady Odberateľom a vymedzenie ďalších náležitostí súvisiacich s právami a povinnosťami zmluvných strán plynúcich z tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany súhlasia s touto Zmluvou s vedomím, že jej plnenie má za cieľ zaistiť optimálny chod servisovaného systému a to za predpokladu aktívnej a cieľavedomej súčinnosti oboch zmluvných strán v intenciách pravidiel tejto Zmluvy, ako i vlastnej

snahy každej zo zmluvných strán samostatne minimalizovať prípadné poruchy, závady a chyby servisovaného systému.

3. Konkrétne vymedzenie servisovaného systému pre účely tejto servisnej zmluvy je uvedené v **Prílohe č.3** tejto Zmluvy s názvom Servisovaný systém (ďalej len „Príloha č. 3“).
4. Pojmy, ktoré sú použité v rámci tejto Zmluvy sú definované vo Všeobecných servisných podmienkach, ktoré sú Prílohou č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „Príloha č. 4“).

Článok III – Určenie typu servisu, doby trvania zmluvy a miesta plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli na realizácii servisu typu:

„SW 5x8“ – Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne.

za podmienok stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh. Špecifikácia jednotlivých typov servisov je uvedená v **Prílohe č.2** tejto Zmluvy s názvom SERVIS ANeT (ďalej len „Príloha č. 2“).

2. Táto zmluva je uzatvorená na dobu určitú na 48 mesiacov, pričom prvé servisné obdobie začína plynúť dňom účinnosti zmluvy.
3. Zmluvné strany stanovujú pre účely tejto Zmluvy ako servisné teritórium oblasť Slovenskej republiky a miestom plnenia sídlo Štátnej pokladnice.

Článok IV – Cena servisu

1. Cena za zabezpečovanie servisu podľa čl. III Zmluvy je stanovená formou štvrtročných poplatkov.
2. Štvrtročný poplatok za poskytovaný typ servisu podľa čl. III ods. 1 Zmluvy a **Prílohy č.3** potom predstavuje čiastku **130,- €** bez DPH (slovom **stotridsať eur**). K uvedenej čiastke **130,- €** sa účtuje DPH.
3. Doba splatnosti je 30 dní od doručenia faktúry odberateľovi. Poskytovateľ je povinný vystavovať faktúry v elektronickej forme a tieto zasielať na e-mailovú adresu: [REDACTED] V prípade zmeny e-mailovej adresy, na ktorú má byť zasielaná elektronická faktúra, je odberateľ povinný novú e-mailovú adresu oznámiť poskytovateľovi bez zbytočného odkladu.

Článok V – Ostatné dojednania

1. Zmluva nadobúda platnosť okamihom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia (vrátane údajov o cene) v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto Zmluva zaniká:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od Zmluvy, pričom každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípadoch ustanovených v tejto Zmluve alebo vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky,
 - c) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu.
 - d) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane
3. Odberateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom, pričom porušením povinností Poskytovateľa podstatným spôsobom sa rozumie:
 - a) skutočnosť, ak konkrétny typ servisu nevykoná riadne a včas podľa podmienok dohodnutých v Zmluve,
 - b) vyúčtovanie vyššej ceny za zabezpečovanie servisu ako je dohodnutá v čl. IV Zmluvy a Prílohe č. 3,
 - c) nedodržanie záväzku Poskytovateľa vykonať konkrétny typ servisu dohodnutým spôsobom, v dohodnutom mieste, kvalite alebo čase,
 - d) alebo v prípade akéhokoľvek iného porušenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Odberateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom, pričom porušením povinností Odberateľa podstatným spôsobom sa rozumie omeškanie so zaplatením ceny za zabezpečovanie servisu v súlade s čl. IV Zmluvy a Prílohy č. 3, ak k náprave nedôjde ani dodatočne, v lehote poskytnutej v písomnej urgencii.
5. Doručovanie odstúpenia sa riadi podľa oddielu 5 Všeobecných obchodných podmienok, pričom odstúpenie je účinné dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
6. Vo veciach touto Zmluvou výslovne neupravených sa bude tento zmluvný vzťah riadiť ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým Obchodným zákonníkom. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Všeobecné servisné podmienky poskytovateľa zo dňa 1.2.2024 (Príloha č. 4). V prípade rozporu textu Zmluvy a Všeobecných servisných podmienok má prednosť text Zmluvy.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:
 - Príloha č.1 – Komunikačná matica
 - Príloha č.2 – Servis ANeT
 - Príloha č.3 – Servisovaný systém
 - Príloha č.4 – Všeobecné servisné podmienky

Štátna pokladnica

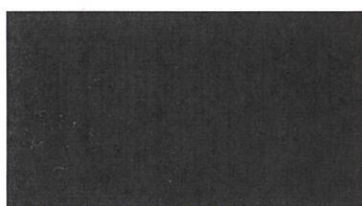
8. Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňovať len dodatkami, ktoré budú takto výslovne označené, budú mať písomnú formu a budú podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
9. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dvoch exemplároch.
10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu a Všeobecné servisné podmienky zo dňa 01.02.2024 pred ich podpisom prečítali. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluva bola uzatvorená po vzájomnom prejednaní, podľa ich pravej a slobodnej vôle, určite, vážne a zrozumiteľne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok. Autentickosť tejto Zmluvy potvrdzujú zmluvné strany svojim podpisom.

Za Poskytovateľa:

Za Odberateľa:

V Trenčíne dňa

V Bratislave dňa



6818

Ing. Jiří Čvanda
konateľ spoločnosti



Ing. Jana Ďuricová
riadiateľka Štátnej pokladnice

Príloha č. 1
k
Servisnej zmluve č. [REDACTED]

KOMUNIKAČNÁ MATICA



Identifikačné systémy
Identification Systems

Štátna pokladnica

Komunikačná matica určuje osoby výlučne pre komunikáciu medzi Poskytovateľom a Odberateľom. Ide o komunikáciu v zmluvných obchodných a technických záležitostiach. Ďalej komunikačná matica obsahuje kompletný zoznam osôb, ktoré sú za stranu Odberateľa oprávnené k nahlasovaniu incidentov na službu zákazníckej podpory a ku komunikácii s útvarom zákazníckej podpory poskytovateľa.

Poskytovateľ

- Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:

[REDACTED]

- Kontaktná osoba vo veciach obchodných:

[REDACTED]

- Kontaktná osoba vo veciach Zákazníckej podpory

[REDACTED]

- Služba Zákazníckej podpory

[REDACTED]

Odberateľ

- Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:

[REDACTED]

- Kontaktná osoba vo veciach obchodných:

[REDACTED]

- Kontaktná osoba vo veciach zákazníckej podpory:

[REDACTED]

- Zodpovedný pracovník za správu SW a HW (databázy, hesla, ...):

[REDACTED]

Kompetenčný list

Kompetenčný list je úplný zoznam zodpovedných osôb oprávnených ku komunikácii s útvarom Zákazníckej podpory Poskytovateľa. Osoby uvedené v tomto zozname absolvovali riadne užívateľské školenie systémov ANeT a poskytujú súčinnosť behom riešenia incidentu Zákazníckej podpory. V prípade zmeny niektorého z údajov zodpovednej osoby je odberateľ povinný neodkladne oznámiť písomne tieto skutočnosti Poskytovateľovi.

Meno	Funkcia	Tel.	Mobil	E-mail
[REDACTED]	mzdová účtovníčka	[REDACTED]		
[REDACTED]	vedúca odd. Osobný úrad a ekonomika			
[REDACTED]	zamestnanec IT			

Prostriedky vzdialenej správy

Prostriedky vzdialenej správy sú zoznamom dohodnutých technológií, ktoré môžu byť pri zaisťovaní riešení incidentu pracovníkmi zákazníckej podpory. V prípade zmeny niektorého z údajov zodpovednej osoby je Odberateľ povinný neodkladne oznámiť písomne tieto skutočnosti Poskytovateľovi.

Názov a typ vzd. správy	Kontaktná osoba			
	Doménový účet	Tel.	Mobil	E-mail



Príloha č. 2
k
Servisnej zmluve č. [REDACTED]

SERVIS ANeT



Identifikačné systémy
Identification Systems



1 Parametre služby servisu – zákazníckej podpory

Pre účely vymedzenia rozsahu a spôsobu poskytovania servisných činností poskytovateľom je možno pre servisné obdobie zvoliť niektorý z nasledujúcich typov servisu:

SW 5x8 – Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne.

SW 7x14 – Zákaznícka podpora 7 dní v týždni, 14 hodín denne.

HW 5 – Servisné služby 5 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúcich 2 pracovných dní.

HW7 – Servisné služby 7 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúceho dňa.

Odberateľ volí medzi dvoma typmi zákazníckej podpory – servisu software a dvoma typmi poskytovania zákazníckej podpory – servisu údržby a opráv hardware.

Všeobecné náležitosti poskytovania servisu

1. Odberateľ môže v ktorejkoľvek dobe prezentovať svoju požiadavku súvisiacu so zákazníckou podporou telefonickým oznámením alebo elektronickou poštou prostredníctvom nižšie uvedených komunikačných kanálov :
 - telefonický kontakt na telefónne čísla : [REDACTED]
 - e-mail na schránku : [REDACTED]
 - v prípade dojednaného servisu mimo časový interval 8:00 – 17:00 bude odberateľovi poskytnuté telefónne číslo individuálne
2. Všetka komunikácia a priebeh riešenia incidentu sú zaznamenávané. Prichádzajúce e-maily do schránky [REDACTED] sú automaticky zaznamenávané. Všetky kontakty pre dosiahnutie zákazníckej podpory Poskytovateľa budú v písomnej forme Odberateľovi k dispozícii po podpise zmluvy.
3. Odberateľ sa zaväzuje, že svoje požiadavky bude na útvar zákazníckej podpory zasielať prostredníctvom osôb uvedených v servisnej zmluve ako „kontakt servis“. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služieb v prípade, že požiadavka bude zaslaná inou osobou. Odberateľ sa zaväzuje udržiavať aktualizované informácie o stanovených osobách ako „kontakt servis“ na strane Odberateľa.
4. V prípade potreby vykonania ďalších úkonov nad rámec daného typu servisu (vrátane práce a náhradných dielov) a v prípade záujmu Odberateľa o vykonanie týchto úkonov zo strany Poskytovateľa, budú tieto úkony Poskytovateľom vykonané na základe samostatnej zmluvy (objednávky), v ktorej budú dohodnuté časové a finančné podmienky týchto ďalších úkonov. Demonštratívny výpočet služieb mimo rámec servisnej zmluvy :
 - Inštalácia a reinštalácia systému, prenosu systému na iný server alebo obnova po havárii serveru
 - Napájanie na systémy tretích strán nedodaných spoločnosťou ANeT
 - Montáž a demontáž hardwarových prvkov systému, prípadne stavebných úprav alebo sťahovania systému
 - Komplexné školenie
5. Servisné práce budú poskytovateľom vykonané v najkratšej technicky novej lehote, najneskôr však v dobe podľa dojednaného typu servisu s tým, že tieto doby sú merané v intervale príslušnej servisnej pohotovosti.



6. Pre účely stanovenia časových údajov v rámci Zmluvy čas plynie iba v úsekoch (intervaloch) platnej servisnej pohotovosti.
7. Z časov servisnej pohotovosti sú vyňaté dni pracovného pokoja. Servis je teda poskytovaný vždy mimo tieto a prípadne ďalšie zákonom stanovené dni pracovného pokoja:

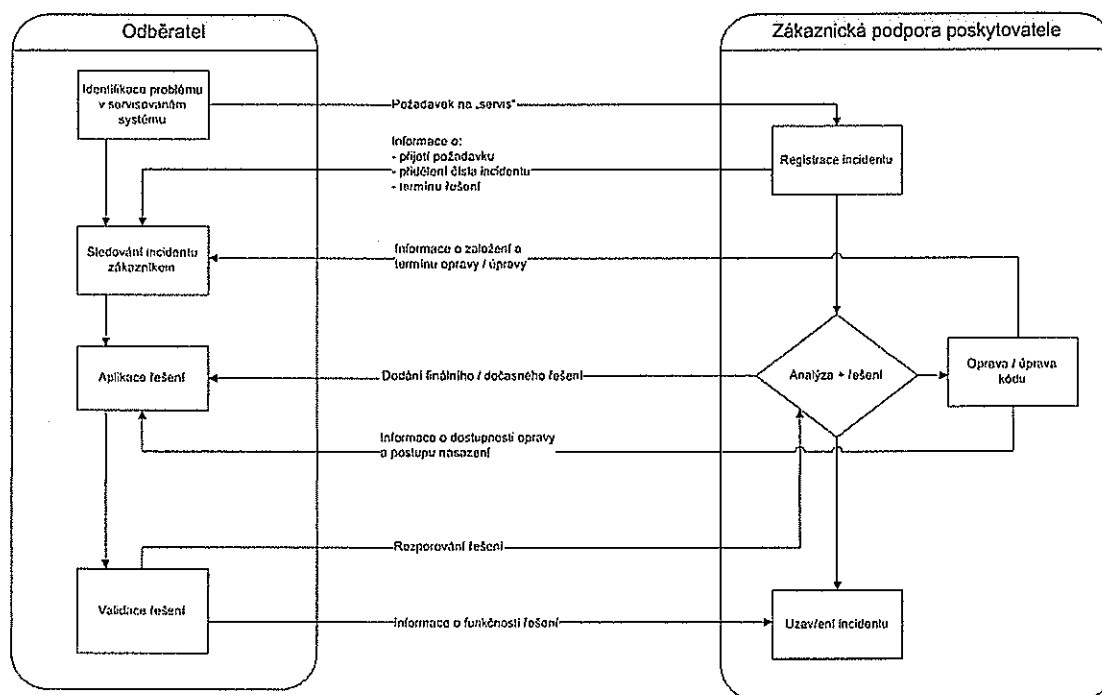
Dni pracovného pokoja:

Štátne sviatky a ostatné sviatky stanovené zákonom č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov:

- 1. január – Deň vzniku Slovenskej republiky (Štátny sviatok)
- 6. január – Zjavenie Pána – Traja králi (Deň pracovného pokoja)
- Veľký piatok (Deň pracovného pokoja)
- Veľkonočný pondelok (Deň pracovného pokoja)
- 1. máj – Sviatok práce (Deň pracovného pokoja)
- 8. máj – Deň víťazstva nad fašizmom (Deň pracovného pokoja)
- 5. júl – Sviatok svätého Cyrila a Metoda (Štátny sviatok)
- 29. august – Výročie SNP (Štátny sviatok)
- 1. september – Deň Ústavy Slovenskej republiky (Štátny sviatok)
- 15. september – Sedembolestná Panna Mária (Deň pracovného pokoja)
- 1. november – Sviatok všetkých svätých (Deň pracovného pokoja)
- 17. november – Deň boja za slobodu a demokracia (Štátny sviatok)
- 24. december – Štedrý deň (Deň pracovného pokoja)
- 25. december – Prvý sviatok vianočný (Deň pracovného pokoja)
- 26. december – Druhý sviatok vianočný (Deň pracovného pokoja)

2 Proces spracovania incidentu

2.1 Schéma procesu



2.2 Popis priebehu incidentu na strane Odberateľa

- Identifikácia problému v servisovanom systéme
 - V servisovanom systéme je identifikovaný problém, ktorý nie je možné vyriešiť na úrovni znalostí v rozsahu užívateľskej dokumentácie systému
 - Odberateľ požaduje vykonať riadenú zmenu v servisovanom systéme
 - Odberateľ identifikuje situáciu, kedy nie je schopný vlastnými silami definovať, či je problém v systéme alebo mimo neho
 - Odberateľ zasiela poskytovateľovi informácie v štruktúre, tak ako je uvedené podľa kapitoly 6. Štruktúra informácií pre zahájenie riešenia. V prípade, že informácie nie sú kompletné je odberateľ vyzvaný k doplneniu informácií.
- Sledovanie zákazníkom
 - Doručenie jednoznačnej identifikácie incidentu a termínu riešenia podľa kategórie incidentu
 - Informácie o nutnosti zmeny kódu aplikácie
 - Príprava pre riadenie zmien v servisovanom systéme
 - Definovanie parametrov pre vyhodnotenie zmeny
- Aplikácia riešenia
 - Kontrola zrozumiteľnosti riešenia

- Alokácia zdrojov pre vykonanie zmien
 - Vykonanie zmien podľa doručených informácií
 - Vyhodnotenie vykonaných zmien
- Validácia riešenia
 - Kontrola funkčnosti vykonaných zmien
 - Definícia oblastí, kde riešenie nezodpovedá zadaniu; rozporovanie riešenia
 - Informácia o správnosti riešenia

2.3 Popis priebehu incidentu na strane Poskytovateľa

- Registrácia incidentu
 - Spracovanie informácií zaslaných Odberateľom.
 - Vyhodnotenie oprávnenosti zaslanej požiadavky – kontrola oprávnenej osoby z komunikačnej matice, kontrola či zaslaná požiadavka je obsiahnutá v servisovanom systéme
 - Vytvorenie incidentu v informačnom systéme poskytovateľa
- Analýza + riešenie incidentu
 - Vyhodnotenie zaslaných informácií
 - Návrh možností riešenia, popis alternatívnych riešení. Spôsoby riešenia :
 - Vlastnými silami – typicky odpoveď na otázku, kedy odpoveď je odovzdaná e-mailom alebo telefonicky zástupcovi odberateľa. Prípadne priamy výjazd servisného technika a oprava hardware na mieste.
 - Pomocou diaľkovej správy – typicky pripojenie na pracovnú stanicu odberateľa a priamo na nej v prostredí, kde sa problém vyskytol, je vykonané riešenie.
 - Eskalácia incidentu ako chyba – ak sa jedná o chybu v systéme, je chyba zaradená do kategórie, odberateľ je informovaný o zaradení incidentu ako chyby a chyba je riešená vývojovým oddelením (viď Oprava kódu).
 - Možné aplikácie riešenia v servisovanom systéme
- Oprava kódu
 - Popis súčasného stavu
 - Definícia cieľového správania systému
 - Definovanie dopadov zmeny na ostatné súčasti systému
 - Overenie funkčnosti opravy / úpravy
- Uzatvorenie incidentu
 - Ukončenie incidentu

3 Typy servisu

3.1 Servis software SW 5x8 a SW 7x14

Servis software SW 5x8

Servisná pohotovosť: V pracovných dňoch (tzn. pondelok až piatok s výnimkou sviatkov) od 9:00 do 17:00 hod.



Zahájenie riešenia: do 4 hodín od nahlásenia požiadavky.

Servis software SW 7x14

Servisná pohotovosť: Všetky dni vrátane sobôt a nedeľ od 8:00 do 22:00 hod. s výnimkou dní pracovného pokoja.

Zahájenie riešenia: do 4 hodín od nahlásenia požiadavky.

Typy servisu **Servis software ,SW 5x8' a ,SW 7x14'** – zabezpečujú v intenciách tejto zmluvy vo vyššie uvedených časoch zahájenie riešenia a intervaloch servisnej pohotovosti pre potreby Odberateľa bezplatné poskytovanie nasledujúcich činností počas celého servisného obdobia:

- a. V dobe servisnej pohotovosti zabezpečí Poskytovateľ pre Odberateľa poradenskú službu prostredníctvom stálej služby na určenom telefónnom čísle. Táto služba identifikuje Odberateľa číslom jeho servisnej zmluvy a menom volajúceho ako kontaktnej osoby Odberateľa, zaregistruje jeho telefonický dopyt, resp. dopyty, a buď bezprostredne poskytne ústnu telefonickú pomoc, alebo zabezpečí odovzdanie zložitejšieho dopytu, resp. dopytov, príslušným špecialistom Poskytovateľa, ktorí následne v technicky najkratšej možnej lehote poradia s riešením problému telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, prípadne dohodnú inú formu pomoci a jej podmienky (napr. vzdialená správa).
- b. **Update software.** Odberateľovi bude na vyžiadanie poskytnutá licencia na užívanie update tej časti programového vybavenia systému ANET, ktorú má oprávnenie užívať. Update sú tie verzie SW, ktoré obsahujú zmenu v označení verzie od druhého miesta za desatinnou čiarkou (x.XX). Update môže obsahovať i legislatívne zmeny, pokiaľ to nie je predmetom upgrade. Update môže ďalej obsahovať také zmeny zdrojového kódu, v ktorom boli za účelom vylepšenia funkcií i jeho častí preprogramované vnútorné algoritmy, výpočtové vzorce a vykonané drobné vylepšenia a zmeny v častiach užívateľského interface. Update ďalej obsahuje opravu chýb, zistených behom používania. Update neobsahuje nové funkcionality produktu. Súčasťou tohto typu servisu je i prípadná distribúcia aktuálnych subverzií software na vyžiadanie na CD-ROM.

3.1.1 Klasifikácia incidentu Servis software SW 5x8 a SW 7x14

Incidenty sú klasifikované do kategórií A, B, C, D takto :

A

V čase uzávierky nepracuje tá časť systému ANeT, na ktorej je Odberateľ priamo závislý, alebo je systém nedostupný. Tento problém nie je možné dočasne nijako ošetriť na strane Odberateľa. Problém výrazne obmedzuje spracovanie dochádzkových dát Odberateľa a ohrozuje termín spracovania nadväzujúcich miezd. V čase uzávierky nie je možné vykonať kritickú operáciu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je Incident riešený podľa „Opravy chýb“. Incident typu A generuje v tomto kontexte vždy „Kritickú chybu“.

Vyriešenie : do 6 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:



- Nie je možné exportovať do miezd.
- Kritické dáta sú poškodené alebo nedostupné.
- Nie je možné spracovať alebo uzatvoriť pracovné listy viacerým zamestnancom.
- Nedá sa prihlásiť k aplikácii.

B

Systém pracuje, ale vykazuje nedostatky. Problém sa dá ošetriť alternatívne, napr. dočasným manuálnym spracovaním. V čase mimo uzávierku nie je možné uskutočniť kritickú operáciu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je Incident riešený podľa odstavca „Opravy chýb“. Incident typu B generuje najčastejšie chybu typu „Závažná chyba“. Finálnu klasifikáciu chyby stanoví Poskytovateľ.

Vyriešenie : do 24 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:

- Kritické dáta sú poškodené alebo nedostupné v čase mimo uzávierku.
- Chyba zamedzujúca správne naplánovaniu ľudských zdrojov.
- Nedá sa prihlásiť k systému v čase mimo uzávierku.

C

Systém vykazuje taký rozdiel medzi špecifikáciou a reálnym stavom, ktorý nebráni používaniu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je Incident riešený podľa odstavca „Opravy chýb“. Incident typu C generuje najčastejšie chybu typu „Nezávažná chyba“. Finálnu klasifikáciu chyby stanoví Poskytovateľ.

Vyriešenie : do 40 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:

- Chybný výpočet príplatku u obmedzenej skupiny spracovávaných osôb
- Chybné dáta v štatistikách
- Nedostupné nekritické dáta. Napr. plánovanie osoby, problém v reporte.
- Problematická funkcionálna kontrola zákonníka práce.

D

Požiadavka na odlišné nastavenie software. Súčasné správanie aplikácie Odberateľ požaduje zmeniť. Nový požadovaný stav je možné dosiahnuť konfiguráciou systému.

Vyriešenie : do 80 hodín od zahájenia riešenia

Príklady:

- Požiadavka na odlišnú funkcionálnu v rámci možných nastavení funkcií systému, čiastočné nastavenie systému.
- Požiadavky, ktoré nemia koncepciu spracovania dát v inštalovanom systéme

E

Požiadavka na odlišnú funkcionálnu software. Rozdiel vo funkčnosti medzi špecifikáciou a skutočnosťou, nebráni však vo využití aplikácie. Nový požadovaný stav nie je možné dosiahnuť konfiguráciou systému.

Vyriešenie : podľa plánu rozvoja aplikácie.

Príklady:

- Odlišná grafická podoba okna
- Odlišný spôsob ovládania proti manuálu

3.1.2 Opravy chýb

V rámci rozvoja aplikácie sú v pravidelných intervaloch vydávané nové verzie aplikácie, ktoré obsahujú opravy známych chýb hlásených Odberateľmi a prípadne rozšírenie o nové vlastnosti. Termíny vydania nových verzií aplikácie sú k dispozícii na webových stránkach zákazníckej podpory Poskytovateľa.

Chyby sú rozdelené do troch kategórií s časovými parametrami špecifikovanými pre každú z nich:

- **Kritická chyba** – Jedná sa o chybu, ktorá bráni používaniu systému a Odberateľ nemá žiadnu možnosť, ako ju obísť. Chyby tejto kategórie sú vyriešené najneskôr do troch pracovných dní, spravidla vydaním hotfixu.
- **Závažná chyba** – chyba, ktorá nebráni použitiu systému, hoci s problémami (je možné ju obísť). Tieto chyby sú vyriešené najneskôr v novom release produktov ANeT. Aktuálne termíny vydávania nových release je možné zistiť na linke zákazníckej podpory.
- **Nezávažná chyba** – chyba, ktorá výrazne nebráni používaniu systému. O tom, či sa chyba, zaradená do tejto kategórie, bude riešiť, rozhoduje útvar vývoja. Chyby v tejto kategórii sú spravidla opravené v nasledujúcom Update.

3.2 Servis U – Automatický Upgrade

Upgrade software. Upgrade je zmena funkčnosti, zvýšenie komfortu a rozsahu užívateľských funkcií. **Upgrade** sú tie verzie SW, ktoré obsahujú zmenu v označení verzie pred desatinnou čiarkou (X.xx). V **Upgrade** sú vykonané predovšetkým väčšie rozšírené funkčnosti. Upgrade obsahuje také zmeny zdrojového kódu, v ktorom došlo z iniciatívy a analýzy Poskytovateľa k zmene funkčnosti, a tým prípadne i k zmene dátového modelu. Upgrade môže obsahovať i úplne nové funkcie, neoddeliteľné od základných funkcií jednotlivých programov. Upgrade môže obsahovať i zákaznícke zmeny, ktoré možno ďalej využiť, tzn. i nové voľby a funkcie definované v nových voľbách menu. **Upgrade** môže obsahovať i zásadné zmeny a doplnky užívateľského interface. Súčasťou tohto typu servisu je i prípadná distribúcia **Upgrade** software na vyžiadanie na CD-ROM. Súčasťou tohto typu servisu nie je prípadná súvisiaca práca konzultantov na nasadzovaní Upgrade, školení pracovníkov a podobne.

3.3 Servis hardware

Servis hardware HW 5

Servisná pohotovosť: 9:00-17:00 hod. 8 hodín denne, 5 dní v týždni (Po - Pia).



Zahájenie riešenia: Do nasledujúceho pracovného dňa, pri ohlásení incidentu do 10:00 dopoludnia.

Servis hardware HW 7

Servisné pohotovosti: 8:00-22:00 hod. 14 hodín denne, 7 dní v týždni (Po - Ne).

Zahájenie riešenia: Do nasledujúceho dňa, pri ohlásení incidentu do 10:00 dopoludnia.

Typy servisu **Servis hardware ,HW 5' a ,HW 7'** – zaisťujú v intenciách tejto zmluvy vo vyššie uvedených časoch zahájenie riešení a intervaloch servisnej pohotovosti pre potreby Odberateľa bezplatné poskytovanie nasledujúcich činností po celé servisné obdobie:

1. Vykonanie nevyhnutných servisných prác na vlastnom systéme u Odberateľa, teda v mieste inštalácie tohto systému.
2. Oprava či výmena zariadenia za nové zariadenie je vykonané bez nároku na úhradu tak materiálu, ako i práce a súvisiacich cestovných nákladov.
3. Pri výmene chybných zariadení alebo ich častí prechádzajú vykonanou výmenou tieto vymenené chybné zariadenia alebo ich časti do vlastníctva Poskytovateľa.
4. Za deň prezentácie požiadavky na servisný zásah priamo u Odberateľa je považovaný deň, kedy Odberateľ vyzve elektronickou poštou poskytovateľa k vykonaniu zásahu po nutne predchádzajúcom neúspešnom pokuse oboch zmluvných strán vyriešiť problém na servisovanom systéme niektorou formou zákazníckej podpory (telefonicky, elektronickou poštou alebo prostriedkami vzdialenej správy).
5. Pokiaľ dôjde k poruche na zariadení, ktoré je v dobe servisu morálne opotrebované (teda 4 a viac rokov od nákupu zariadenia), je toto zariadenie servisované v termínoch uvedených v servisnej zmluve, avšak vždy formou výmeny za nové zariadenie. Po výmene zariadenia sa Odberateľ zaväzuje uhradiť poskytovateľovi toto nové zariadenie za cenu podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto služieb a to na základe faktúry Poskytovateľa. Na toto nové zariadenie sa potom vzťahujú servisné podmienky ANeT podľa tejto zmluvy ako na novo nakúpenom zariadení.

4 Uzatvorenie incidentu

Vyriešenie incidentu prebehne vo chvíli, kedy Odberateľ dostane informáciu o možnostiach riešenia incidentu. Finálne riešenie alebo dočasné riešenie formou „workaroundu“.

V prípade, že na incident je viazaná chyba, Odberateľ navyše dostáva informáciu o tom, že je dostupné finálne riešenie incidentu (oprava chyby systému) formou nasadenia novej verzie (update) programu.

Overenie (validácia incidentu) prebieha vo chvíli, kedy od Odberateľ príde informácia, že doporučené riešenie je požadovaným riešením incidentu.

K uzatvoreniu incidentu môže dôjsť i v prípade, že sú požadované doplňujúce informácie od Odberateľa a tieto informácie nie sú ani napriek opakovanej urgencii dodané.



5 Vzdialená správa

V prípade, že je pri riešení problému výhodná alebo nevyhnutná práca pracovníka podpory na pracovnej stanici Odberateľa, ale nie je priamo vyžadovaná jeho fyzická prítomnosť, využijú sa prostriedky pre vzdialenú správu. Pri jej použití dodržia pracovníci útvaru tieto zásady:

- **Oprávnení pracovníci** – relácia vzdialenej správy môže byť vyvolaná len so súhlasom Odberateľa a môže ju vyvolať iba osoba špecifikovaná v komunikačnej matici.
- **Zásada mlčanlivosti** – pri kontakte s osobnými údajmi behom relácie vzdialenej správy sú pracovníci povinní tieto údaje chrániť a zamedziť ich šírenie akýmkoľvek spôsobom mimo spoločnosť ANeT.
- **Zásada bezpečnosti** – pracovníci zákazníckej podpory zaisťujú v maximálnej miere ochranu všetkých hesiel, s ktorými prídu pri práci so vzdialenou správou do styku. Heslá sú prístupné len pracovníkom, ktorí s nimi pracujú. V prípade pochybností o bezpečnosti hesla túto skutočnosť oznámi zodpovedný pracovník Poskytovateľa a po dohode s ním podniknú kroky k náprave podľa konkrétneho prípadu.
- **Evidencia a sledovateľnosť** – o každej relácii vzdialenej správy je vedený zodpovedajúci záznam, a to manuálne pracovníkom do informačného systému zákazníckej podpory.

Schválené prostriedky vzdialenej správy sú špecifikované v komunikačnej matici.

6 Štruktúra informácií pre zahájenie riešenia

6.1 Software - Vzorový formulár IR (incident reportu)

Identifikácia klienta :

Firma :	ABC s.r.o.
Kontaktná osoba :	Alena Nováková
Telefón :	0905 123 456
Adresa :	Nová 711, 800 00 Bratislava

Identifikácia SW aplikácie :

Aplikácia :	ANeT-Web Time
Verzia :	14.00
Release :	271
Hotfix :	02

Popis chybového správania SW :

Osoba :	Ján Novák
Osobné číslo :	3715



Dátum : 28.2.2024
Chybne vypočítaná odpracovaná doba, vypočítaná hodnota účtu „Odpracované“ 9:30.

Popis očakávaného správania SW :

Na účte „Odpracované“ by malo byť vypočítané za 28.2.2024 8:30

6.2 Hardware

Identifikácia klienta :

Firma : ABC s.r.o.
Kontaktná osoba : Alena Nováková
Telefón : 0905 123 456
Adresa : Nová 711, 800 00 Bratislava

Identifikácia HW zariadenia :

Kód zariadenia (viď dodací list) : UNI-CONTROL-3
Záruka do : 31.1.2022
Dátum nákupu / inštalácie : 31.1.2024
Adresa inštalovaného zariadenia : Prevádzka Senec, Jarná 15, 903 01 Senec

Popis chybového správania HW zariadenia :

Zariadenie sa nezobrazuje v servisnom režime unicontrolu.

Príloha č. 3 k Servisnej zmluve č. 

SERVISOVANÝ SYSTÉM



Identifikační systémy
Identification Systems

Štátna pokladnica

Servis typu SW 5x8 - Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne				
SYSTÉM ANeT - Zoznam inštalovaných aplikácií				
Pol.		Verzia	Jedn.	Poznámka
I.				
1.	ANeT-WEB-Time, 100 osôb	14.00	1	Work flow, ANeT-Self Service, exim IS CES
Celkom kvartálny poplatok za servis SW 5x8				130,00 €

Príloha č. 4
k
Servisnej zmluve č. [REDACTED]

**VŠEOBECNÉ SERVISNÉ
PODMIENKY**

ANeT Slovakia s.r.o.

**zo dňa 1.2.2024 prijaté v súlade s § 273 zákona č. 513/1991 Zb.
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov**

(ďalej len „VSP“)

Oddiel 1 – Definícia pojmov

Zmluva je zložený právny úkon, na vznik ktorého treba spravidla aspoň dva prejavy vôle dvoch subjektov („zmluvných strán“) a ktorý zakladá určitý právny vzťah medzi týmito subjektmi.

Odberateľ je zmluvná strana, ktorej na základe Zmluvy je poskytovaná servisná činnosť v dohodnutom rozsahu, cene a spôsobe jej zabezpečenia.

Poskytovateľ je zmluvná strana, ktorá za úhradu poskytuje Odberateľovi servisnú činnosť za podmienok stanovených Zmluvou.

Číslo servisnej licencie, uvedené na titulnej strane Zmluvy, má charakter jednoznačnej identifikácie Odberateľa a s ním spojeného servisného záväzku Poskytovateľa. *Číslo servisnej licencie* je základným údajom pre potreby komunikácie zmluvných strán v rámci plnenia tejto zmluvy.

Servisovaný systém je všeobecné označenie pre technické a/alebo programové zariadenie, resp. zostavu takých zariadení tvoriacich funkčný celok, ktorých zabezpečenie servisu je predmetom Zmluvy.

Servisný zásah znamená jeden konkrétny prípad poskytnutia služieb za účelom odstránenia konkrétnej závady resp. vyriešenia požiadavky Odberateľa.

Servisné činnosti (služby, práce) sú činnosti Poskytovateľa konané za účelom odstraňovania prevádzkových chýb na servisovanom systéme.

Incident je každá jedna konkrétna požiadavka Odberateľa na poskytnutie servisnej činnosti. K jednému incidentu sa môže viazať väčšie množstvo komunikácie (e-mailov, telefonov, session vzdialenej správy atď.)

Chyba je pokračovanie riešenia Incidentu, ktorý nie je útvar zákazníckej podpory schopný dokončiť vlastnými silami a eskalovaný preto do útvaru vývoja ako požiadavka na opravu kódu aplikácie. Chyba je vždy viazaná na Incident konkrétneho Odberateľa.

Workaround, teda obídenie detekovaného problému je dočasné riešenie náhradným alternatívnym spôsobom, ktoré je nasadené dovtedy, kým bude možné nasadiť riešenie problému spôsobom vykonania zmeny v kóde, a to buď hotfixom, Update alebo Upgrade aplikácie.

Hotfix je zrýchlená oprava kódu aplikácie. Zameriava sa priamo na opravu daného problému u konkrétneho Odberateľa. Je to náhradné riešenie, ktoré je vhodné do doby publikácie Update alebo Upgrade aplikácie.

Protokol o servisnom zásahu je písomný doklad, ktorý obsahuje popis závady a spôsob jej odstránenia a ktorý pri ukončení opravy predkladá technik Poskytovateľa zástupcovi Odberateľa k potvrdeniu. Primárnym účelom tohto protokolu je dokumentácia servisného zásahu. V prípade dodávky servisnej služby, ktorá nie je súčasťou objednaného typu servisu má protokol a jeho potvrdenie Odberateľom, význam dodatočnej objednávky tejto služby.

Servisné obdobie je doba účinnosti tejto zmluvy, teda doba platnosti dohodnutých podmienok pre dodávky servisných činností poskytovateľom Odberateľovi, predovšetkým v zmysle určenia rozsahu, spôsobu a ceny jej poskytovania. Dĺžku trvania a podmienky pre ďalšie servisné obdobie môžu zmluvné strany stanoviť formou dodatku k tejto zmluve.

Typ servisu určuje jeden z variantných servisných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúci zo Zmluvy vo vzťahu k Odberateľovi. Každému typu servisu zodpovedá príslušná kombinácia servisných činností, ktoré je za podmienok tejto Zmluvy Poskytovateľ pre Odberateľa povinný v servisnom období zabezpečovať.

Servisná pohotovosť určuje časový interval, v ktorom sú vykonávané servisné činnosti, resp. vymedzuje časové pokrytie záväzkov Poskytovateľa. Všetky časové údaje, uvádzané v tejto Zmluve, sú vždy uvažované ako časy výhradne vnútri intervalu konkrétneho typu servisnej pohotovosti. Pre účely stanovenia časových údajov v rámci Zmluvy čas plynie iba v úsekoch (intervaloch) platnej servisnej pohotovosti.

Servisné teritórium je územná oblasť, v rámci ktorej Poskytovateľ vykonáva servisnú činnosť podľa tejto Zmluvy. Všetky nároky a záväzky zmluvných strán plynúce z tejto Zmluvy sa vzťahujú len a výhradne k servisnému teritóriu určenému touto Zmluvou.

Oddiel 2 - Procesné náležitosti poskytovania servisného zásahu

1. Pred nahlásením incidentu je Odberateľ povinný overiť, že problém nie je možné odstrániť pomocou štandardných užívateľských znalostí a informácií, obsiahnutých v Pomoci v konkrétnej aplikácii a v jej užívateľskom manuáli.
2. Prezentácia požiadavky Odberateľa na servisný zásah musí mať pre prípad neskorších pochybností formu telefonicky overenej správy alebo automaticky overenej elektronickej pošty s povinným uvedením nasledujúcich údajov: číslo servisnej licencie, identifikácia Odberateľa, ktorý požiadavku odoslal, dátum a čas odoslania požiadavky, určenie miesta servisného zásahu (pokiaľ nie je totožné s adresou Odberateľa podľa tejto zmluvy) telefonický kontakt na overenú osobu Odberateľa a detailnú charakteristiku problému alebo závady. Ku komunikácii s Poskytovateľom sú oprávnené výhradne osoby uvedené v komunikačnej matici, ktorá je prílohou č. 1 k Zmluve. V prípade, že komunikáciu vykonáva iná osoba, vyhradzuje si Poskytovateľ právo požiadavku odmietnuť.
3. V rámci servisného zásahu Poskytovateľ identifikuje pravdepodobnú chybu servisovaného systému a podľa závažnosti prípadu rozhodne o zaradení Incidentu do adekvátnej kategórie a či prípadná porucha hardware bude odstránená výmenou chybného zariadenia, resp. jeho častí, alebo či bude existujúce zariadenie opravené a inštalované späť do Servisovaného systému.
4. V prípadoch, kedy zmluvne vymedzený rozsah Servisných činností nezahŕňa servis chybných dielov Servisovaného systému (viď Príloha 3 – Servisovaný systém), oznámi Poskytovateľ predpokladanú cenu výmeny alebo opravy chybného dielu zástupcovi Odberateľa. Vlastná výmena či oprava bude zahájená po súhlase Odberateľa formou objednávky servisného zásahu.
5. Pokiaľ nebude možné zaistiť opravu v mieste inštalácie Servisovaného systému, bude chybné zariadenie alebo jeho časť odovzdaná do servisného strediska Poskytovateľa. V tomto prípade Poskytovateľ zapožičia bezplatne po dobu opravy Odberateľovi náhradné zariadenie alebo navrhne a zrealizuje technicky primerané náhradné riešenie.
6. Všetky skutočnosti týkajúce sa vykonania servisného zásahu vrátane oznámenia prípadných námietok, požiadaviek či komentárov k servisnému zásahu budú zaznamenané v Protokole o servisnom zásahu riadne potvrdenom servisným pracovníkom Poskytovateľa a zástupcom Odberateľa.

Oddiel 3 - Povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je povinný vykonávať servisnú údržbu v termínoch a rozsahu zodpovedajúcich zmluvne dohodnutému typu servisu tak, aby na strane Odberateľa v optimálne možnej miere zaistil kvalitnú činnosť servisovaného systému.
2. Odberateľ sa zaväzuje používať Servisovaný systém v súlade s užívateľskými podmienkami podľa písomnej dokumentácie a odporúčenia Poskytovateľa. Odberateľ nebude bez konzultácie s Poskytovateľom a bez jeho súhlasu vykonávať akékoľvek úpravy alebo zásahy do Servisovaného systému nad rámec štandardných administrátorských činností.
3. Odberateľ umožní Poskytovateľovi v prípade Servisného zásahu bezproblémový prístup k Servisovanému systému a prípadne iných priestorov, pokiaľ to bude realizácia Servisného zásahu vyžadovať.
4. V prípade vzniku čakacej doby na prístup Poskytovateľa k servisovanému systému dlhšie než 40 minút, prípadne opakovanej návštevy Poskytovateľa z dôvodu chýbajúceho povolenia k vstupu, resp. neumožnenie vstupu do priestorov a/alebo k zariadeniam a/alebo údajom súvisiacim s vykonávaním servisného zásahu, má Poskytovateľ právo požadovať a Odberateľ povinnosť uhradiť Poskytovateľovi čas strávený čakaním, prípadne cestovné v prípade, keď Odberateľ neumožnil príslušný vstup a návšteva Poskytovateľa sa musela opakovať. Toto ustanovenie platí za predpokladu vopred dohodnutého termínu servisu písomnou formou pracovníkovi Poskytovateľa.
5. Odberateľ je pre potreby vykonávania Servisného zásahu povinný zaistiť Poskytovateľovi bezplatne prístup a napojenie na sieť 230V a v prípade nutnosti umožniť servisnému technikovi Poskytovateľa použitie telefónu.
6. Odberateľ ďalej zaistí pre potreby úspešnej realizácie Servisného zásahu kompetentnú osobu (administrátora Servisovaného systému), ktorá bude na mieste zásahu spolupracovať so servisným technikom Poskytovateľa a v prípade nutnosti zabezpečí Poskytovateľovi primeranú súčinnosť pri lokalizácii poruchy a vlastnú realizáciu Servisných činností.
7. Poskytovateľ je pri vykonávaní servisného zásahu povinný dodržiavať pravidlá a všeobecne záväzné predpisy vo vzťahu k bezpečnosti práce a ochrane majetku Odberateľa.

8. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú žiadnym spôsobom neoznamovať tretím osobám alebo inak neprezentovať informácie a skutočnosti verejného alebo utajovaného charakteru o druhej zmluvnej strane, ktoré získajú v priebehu plnenia tejto Zmluvy. V prípade nedodržania tohto ustanovenia má poškodená zmluvná strana právo na úhradu preukázateľne vzniknutej škody a zodpovedná strana – pri splnení zákonných podmienok, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov – nesie povinnosť túto škodu zaplatiť.

Oddiel 4 – Všeobecné platobné podmienky

1. Cena za zabezpečovanie konkrétneho typu servisu je stanovená formou štvrtročného poplatku, ktorého konkrétna výška v € bez DPH je určená v prílohe č.3 Servisovaný systém. Táto príloha je súčasťou Zmluvy.
2. Odberateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi kvartálny poplatok za realizáciu servisu dohodnutého typu vo výške podľa Zmluvy vrátane DPH vždy začiatkom príslušného kvartálu kalendárneho roku. Výnimku tvorí prvá a posledná splátka.
3. Prvá splátka sa vyúčtuje ihneď po nadobudnutí účinnosti Zmluvy a to vo výške pomernej časti kalendárneho kvartálu, v ktorom zmluva nadobudla účinnosť, tzn. odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy do konca príslušného kalendárneho kvartálu.
4. Posledná splátka sa vyúčtuje k prvému dňu posledného kalendárneho kvartálu, kedy zmluva ešte platí a to vo výške pomernej časti kvartálu, tzn. od 1. dňa posledného kvartálu do konca účinnosti zmluvy.
5. Úhradu za servisné služby vykoná Odberateľ na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom k 1. dňu príslušného kvartálu na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy.
6. Výška DPH k servisným poplatkom bude stanovená podľa platného zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a jej splatnosť sa stanovuje na 30 dní odo dňa jej doručenia Odberateľovi.
8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, Odberateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie, resp. prepracovanie. Doručením opravenej, resp. správne vystavenej faktúry Odberateľovi, začína plynúť nová 30 dňová lehota splatnosti
9. V prípade, že bude Odberateľ v oneskorení s úhradou štvrtročného poplatku po dobu dlhšiu než 30 dní, má Poskytovateľ právo nezabezpečovať typ servisu, ktorý sa vzťahuje k neuhradenému poplatku minimálne do doby preukázateľnej úhrady poplatku Odberateľom. Po dobu realizácie práva Poskytovateľa nezabezpečovať servis podľa tohto odseku a v súvislosti s ním
 - a) sa Poskytovateľ neocítá v omeškaní s plnením svojich povinností,
 - b) nevzniká Odberateľovi nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
 - c) nevzniká Odberateľovi nárok na zľavu z ceny servisu.
10. V prípade poskytnutia servisných služieb, inak spadajúcich do činností Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, avšak ich potreba vznikla v súvislosti s neodbornou alebo nedovolenou manipuláciou, z dôvodu úmyselného poškodenia alebo zásahom vyššej moci sa zaväzuje Odberateľ tieto servisné služby uhradiť Poskytovateľovi za cenu podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto služieb a to na základe faktúry, ktorá bude mať rovnaký režim ako je uvedené v odseku 1. tohto oddielu. Zásahom vyššej moci sa pre účely tejto zmluvy rozumejú predovšetkým poruchy systému spôsobené úderom blesku alebo inak generovaným elektrickým výbojom, požiarom, výbuchom, povodňou, zosuvom pôdy či inou prírodnou katastrofou, poruchami stien vrátane padania omietky, poruchami stavebných konštrukcií a pod..
11. V prípade, že bude Poskytovateľ, z dôvodov vzniknutých výlučne na jeho strane, v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy, vzniká Odberateľovi nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 50,- € za každý deň omeškania. Nárok na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá preukázateľne vznikla Odberateľovi následkom neplnenia zmluvných povinností Poskytovateľom, nie je týmto dotknutý.
12. V prípade poskytnutia servisných služieb Odberateľovi, ktoré vyžadovali prítomnosť zástupcu Poskytovateľa v mieste servisovaného systému a to na základe požiadavky Odberateľa, ktorý sa neskôr ukázal byť neodôvodneným, má Poskytovateľ nárok na úhradu ceny tejto servisnej služby Odberateľom vo výške, určenej podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto servisných služieb.

13. Neodôvodnenou požiadavkou Odberateľa v zmysle odstavca 10. tohto oddielu VSP sa rozumejú predovšetkým prípady, kedy Odberateľ nárokuje odstránenie problému či závady na servisovanom systéme podľa tejto zmluvy, vyžadujúcom servisnú službu spojenú s výjazdom zástupcu Poskytovateľa k servisovanému systému, pričom problém či chyba sama sa preukázateľne ukáže byť riešiteľná na úrovni nevyhnutnej znalosti užívateľskej správy servisovaného systému (napr. s pomocou užívateľského manuálu pre servisovaný systém) alebo ak neposkytne z akéhokoľvek dôvodu Odberateľ na úrovni nevyhnutných znalostí užívateľskej správy servisovaného systému a primeranej miere spoluprácu pri snahe Poskytovateľa detekovať, lokalizovať a odstrániť príčinu problému či závady na servisovanom systéme Odberateľa prostredníctvom telefónu, faxu alebo elektronickej pošty pred vlastným výjazdom zástupcu Poskytovateľa k tomuto systému.

Oddiel 5 - Zvláštne dojednania

1. Odberateľ i Poskytovateľ sa zaväzujú, že obchodné a technické informácie, ktoré im boli v súvislosti s plnením Zmluvy zverené druhou zmluvnou stranou, nesprístupní žiadnym spôsobom tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany a zároveň nepoužijú tieto informácie k iným účelom než k plneniu podmienok tejto Zmluvy.
2. Ak sa hovorí v Zmluve a VSP o doručovaní (zasielaní písomností) druhej zmluvnej strane, doručujú sa na poslednú známu adresu sídla druhej zmluvnej strany. Pokiaľ ide o pochybnosti, jedná sa o poslednú adresu sídla, oficiálne oznámenú druhej zmluvnej strane, na ktorej je bežne prijímaná korešpondencia, resp. adresa uvedená v ustanovení čl. I Zmluvy.

V Trenčíne dňa 01.02.2024

Ing. Jiří Čvanda
konateľ spoločnosti
ANeT Slovakia s.r.o.



Dochádzkový terminál

Atlas

Atlas je výkonný dochádzkový terminál s farebným dotykovým LCD displejom a integrovanou RFID čítačkou. Terminál existuje i vo variantoch s internou optickou čítačkou odtlačku prstov alebo s integrovanou kamerou. Je určený primárne pre použitie v identifikačných systémoch produktového radu **ANeT-Web Time** a **ANeT-Guard**.

Atlas ponúka vysoký funkčný aj estetický štandard, aby vyhovel náročným požiadavkám kladeným na moderné vstupné interiéry. K tomu prispieva napríklad aj takzvaný „**Ambilight**“, čo je dekoratívne osvetlenie priestoru za terminálom s možnosťou nastavenia ľubovoľnej farby, jas a dokonca s možnosťou nastavenia časovej modulácie.

Atlas umožňuje pripojenie externej čítačky Paso, externej čítačky s rozhraním Wiegand alebo ABA Track II a scanneru čiarového kódu. Terminál Atlas môže navyše otvárať dvere.

Atlas podporuje režim On-Line i Off-Line. Pre jeho inštaláciu je možné použiť šikmé alebo rovné zavesenie. Robustné konštrukčné riešenie terminálu ponúka vysokú životnosť a odolnosť.

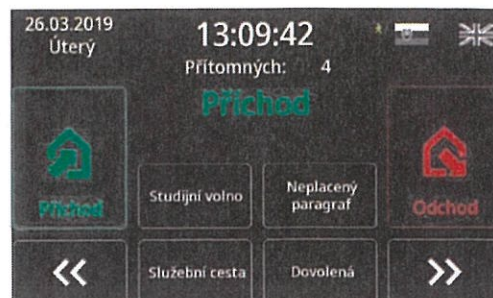
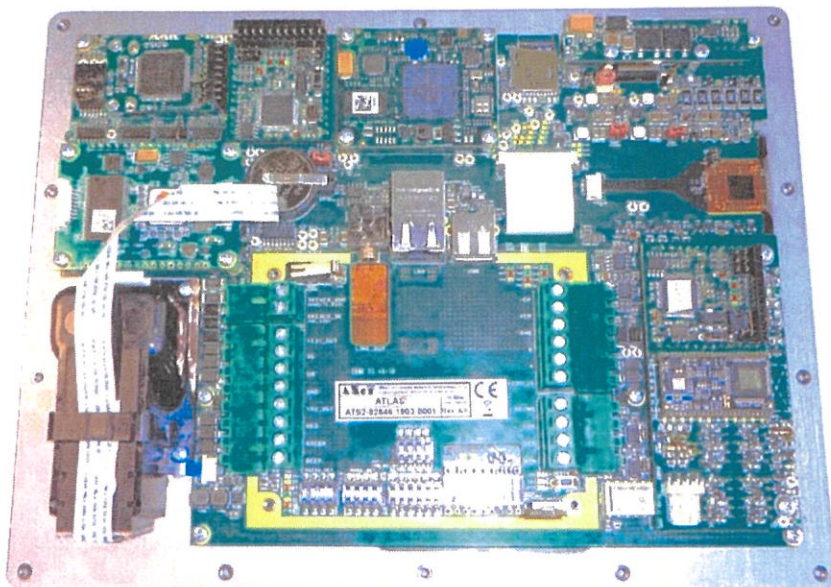
Terminál **Atlas** je vyrobený v Českej republike.

ZÁKLADNÉ VLASTNOSTI

- Farebný 7" dotykový displej
- Duálna HF/LF čítačka s podporou až 76 typov štandardov RFID
- Interná čítačka odtlačkov prstov
- Integrovaná kamera
- Hlasový výstup
- Hardwarové navigačné tlačidlá
- Možnosť pripojiť externú čítačku Paso
- Možnosť pripojiť externú čítačku s rozhraním Wiegand
- Možnosť pripojiť externú čítačku s rozhraním ABA Track II
- Zapojenie priamo do siete LAN
- Možnosť napájania PoE
- Režim On-Line/Off-Line
- Ovládanie dverí
- Akustická signalizácia
- Priama integrácia so systémami ANeT-Web Time a ANeT-Guard



Dochádzkový terminál

Atlas

TECHNICKÉ PARAMETRE

Podpora systémů ANeT:

Displej:

Touch Screen:

Hardwarové navigační tlačítká:

Interní multitagová RFID čítačka:

Odtlačky prstů (option):

Interní kamera (option):

Detektor pohybu:

Podsvit zariadenia:

Štandardné rozhranie:

Rozhranie ANeT:

Max dĺžka linky RS485 UniBusu:

Výbava pre jeden APAS:

Max dĺžka vedenia k zámku:

Maximálne zaťaženie kontaktu relé:

Pripojenie externej čítačky:

Pripojenie ext. čítačky čiarového kódu:

Napájacie módy:

Externé napájanie:

Maximálny odber pri 12V:

Odber v stave Standby pri 12V:

Interné napájanie (výkon) PoE:

Odber z napájania PoE max:

Ovládaný výstup napájania +12V_OUT:

Ovládaný výstup napájania +5V_OUT:

Rozmery a hmotnosť:

Rozmery a hmotnosť plochého závesu:

Rozmery a hmotnosť šikmého závesu:

Typ zariadenia podľa ČSN EN 5013-1:

Prevádzková teplota:

Trieda krytia:

Trieda prostredia podľa ČSN EN 50133-1:

Vlhkosť:

ANeT-Web Time a ANeT-Guard

TFT Color LCD 7" 800x480 LED Backlight

Projective Capacitive TS Multipoint 7"

4x Extra kapacitné tlačidlá s podsvitom

Dual HF/LF

Interní optická čítačka pre až 9500 odtlačkov

video 320x240/HD foto 1600x1200

Interný PIR detektor pohybu:

Zadný ambilight RGB full color

Ethernet 10/100Mbps+PoE, USB a RS232

UniBus (RS485)

2000m

Ovládanie zámku, snímání dverí a odchodového tlačidla

20 m (pre TP pár UTP a zámok BEFO)

DC 30V/1A

Wiegand/ABA Track II s optickou aj akustickou indikáciou

ÁNO

Interné napájanie z PoE/Externé napájanie

10V až 20V DC

720mA bez externej výbavy

240mA bez externej výbavy

12,7V/2000mA

700mA bez externej výbavy

Max. odber 500mA

Max. odber 350mA

246x186x40 mm, 1250g bez závesu

140x147x8 mm, 220g

140x147x52 mm, 400g

pevné

-10°C až +55°C

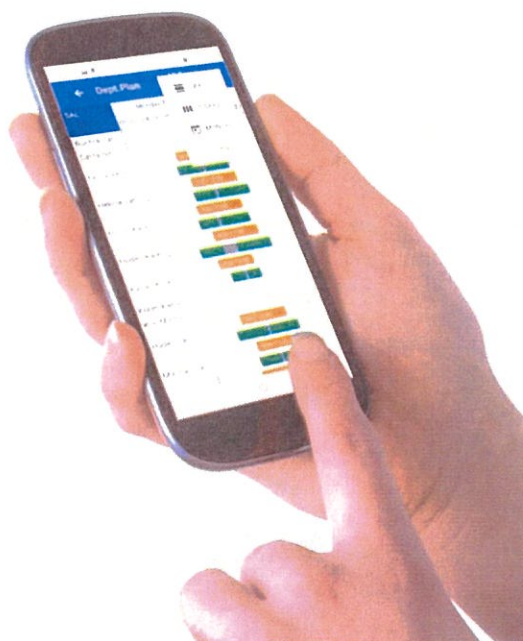
IP42

Trieda II

0 až 75%, nekondenzujúca



ZÁKLADNÉ VLASTNOSTI

ANeT-SelfService

Pracovní list

Novotná Hana 600802 (1)

NM 2020

11236 Pokladna zóna

Shift: Demo Auto

Stř.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
1. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
2. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
3. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
4. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
5. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
6. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
7. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
8. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
9. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
10. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
11. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
12. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
13. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
14. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
15. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
16. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
17. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
18. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
19. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
20. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
21. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
22. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
23. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
24. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
25. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
26. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
27. st.	Pracovní	Pracovní	Pracovní

ANeT-SelfService je moderná webová aplikácia typu „Mobile first“. Je optimalizovaná pre intuitívne používanie na mobilných zariadeniach. Samozrejme podporuje tiež prevádzku na tablete alebo desktope. Je vhodná pre každého.

ANeT-SelfService je určený pre pohodlnú prácu s najčastejšími osobnými agendami zamestnanca, ako napríklad zoznámenie sa so svojím plánom a potvrdenie, že som sa s plánom zoznámil alebo prehliadnutie a podpis svojho pracovného listu. Pomocou aplikácie **ANeT-SelfService** môžete tiež napríklad zadať požiadavku na dovolenku. Pretože v aplikácii môže zamestnanec potvrdiť, že sa zoznámil so svojím plánom alebo môže podpísať svoj pracovný list, môže podľa charakteru organizácie dôjsť k významnému zníženiu nákladov na tlač.

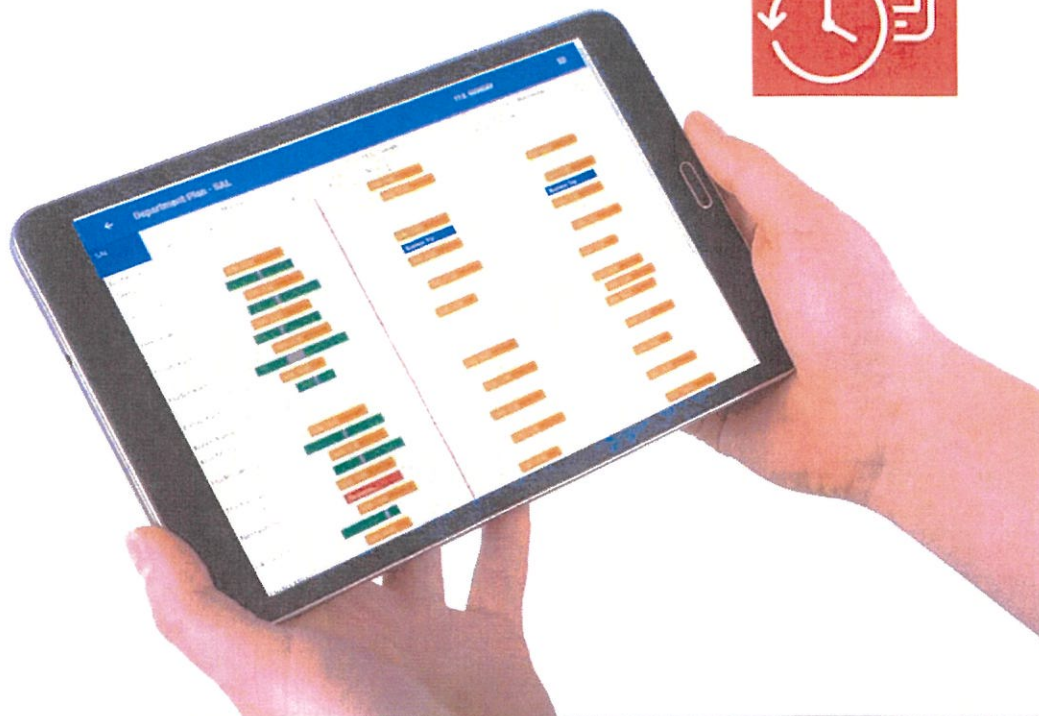
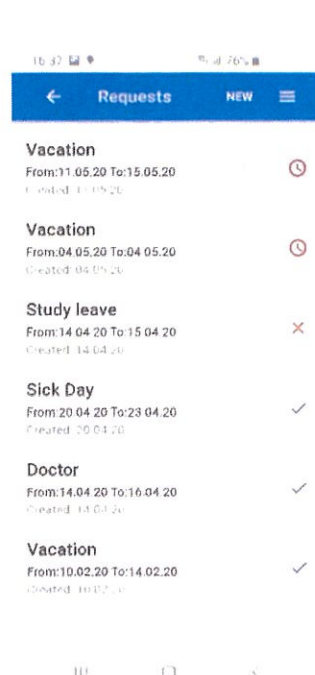
Můj plán

Stř.	Pracovní	Pracovní	Pracovní
12. po	Pracovní	Pracovní	Pracovní
13. úř	Pracovní	Pracovní	Pracovní
14. st	Pracovní	Pracovní	Pracovní
15. út	Pracovní	Pracovní	Pracovní
16. pá	Pracovní	Pracovní	Pracovní
17. so	Pracovní	Pracovní	Pracovní
18. ne	Pracovní	Pracovní	Pracovní
19. po	Pracovní	Pracovní	Pracovní
20. úř	Pracovní	Pracovní	Pracovní
21. st	Pracovní	Pracovní	Pracovní
22. út	Pracovní	Pracovní	Pracovní
23. pá	Pracovní	Pracovní	Pracovní
24. so	Pracovní	Pracovní	Pracovní
25. ne	Pracovní	Pracovní	Pracovní
26. po	Pracovní	Pracovní	Pracovní
27. úř	Pracovní	Pracovní	Pracovní

Súčasťou aplikácie je tiež osobný terminál. Je teda možné zadať príchod/odchod, pracovnú cestu alebo napr. návštevu lekára priamo z mobilného zariadenia. Túto funkciu využijeme mimo iné napríklad aj pre režim HomeOffice.



ANeT-SelfService



FUNKCIE A PARAMETRE APLIKÁCIE

Osobné agendy

Môj plán

Môj pracovný list

Moje požiadavky

Moja nedostupnosť (integrácia s ANeT-PlanPlus)

Osobný terminál s určením polohy

Voľba jazyka SK, CZ a EN

Technológie

Mobile First webová SPA aplikácia

Moderná webová technológia HTML5

Responzívny dizajn

Podpora mobilu, tabletu aj desktopu

Prehľadné užívateľské rozhranie

Manažérske agendy

Plán za stredisko

Schvaľovanie požiadaviek

Reporting

KONTAKT

ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o.

Královopolská 3052/139

612 00 Brno, Česká republika

+420 541 321 129

info@anet.eu

ANeT Slovakia, s.r.o.

Jilemnického 2, 911 01 Trenčín

Slovenská republika

+421 905 968 984

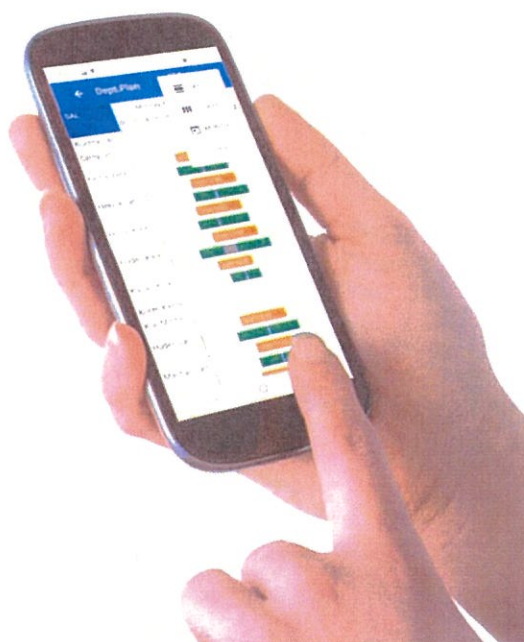
info@anet.eu

www.anet.eu





ZÁKLADNÉ VLASTNOSTI

ANeT-SelfService

Pracovní list	
Nová Hlava 600802 (1)	
Rok: 2020	
11036 Pokladni zóna	
Shift Demo Auto	
1. úst	Prázdny
2. úst	Prázdny
3. úst	Prázdny
4. úst	Prázdny
5. úst	Prázdny
6. úst	Prázdny
7. úst	Prázdny
8. úst	Prázdny
9. úst	Prázdny
10. úst	Prázdny
11. úst	Prázdny
12. úst	Prázdny
13. úst	Prázdny
14. úst	Prázdny
15. úst	Prázdny
16. úst	Prázdny
17. úst	Prázdny
18. úst	Prázdny
19. úst	Prázdny
20. úst	Prázdny
21. úst	Prázdny
22. úst	Prázdny
23. úst	Prázdny
24. úst	Prázdny
25. úst	Prázdny
26. úst	Prázdny
27. úst	Prázdny

ANeT-SelfService je moderná webová aplikácia typu „**Mobile first**“. Je optimalizovaná pre intuitívne používanie na mobilných zariadeniach. Samozrejme podporuje tiež prevádzku na tablete alebo desktope. Je vhodná pre každého.

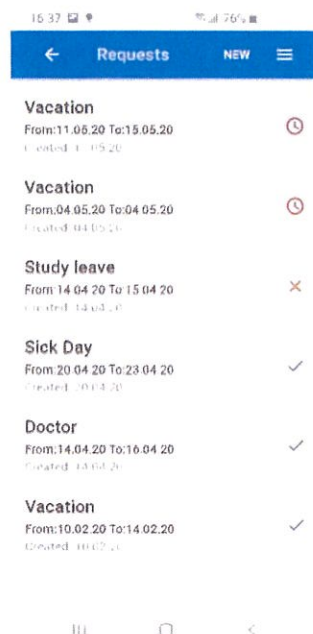
ANeT-SelfService je určený pre pohodlnú prácu s najčastejšími osobnými agendami zamestnanca, ako napríklad zoznámenie sa so svojím plánom a potvrdenie, že som sa s plánom zoznámil alebo prehliadnutie a podpis svojho pracovného listu. Pomocou aplikácie **ANeT-SelfService** môžete tiež napríklad zadať požiadavku na dovolenku. Pretože v aplikácii môže zamestnanec potvrdiť, že sa zoznámil so svojím plánom alebo môže podpísať svoj pracovný list, môže podľa charakteru organizácie dôjsť k významnému zníženiu nákladov na tlač.

Súčasťou aplikácie je tiež osobný terminál. Je teda možné zadať príchod/odchod, pracovnú cestu alebo napr. návštevu lekára priamo z mobilného zariadenia. Túto funkciu využijeme mimo iné napríklad aj pre režim HomeOffice.

Mój plan	
12. po	12.00 - 13.00
13. ut	13.00 - 14.00
14. st	14.00 - 15.00
15. út	15.00 - 16.00
16. pá	16.00 - 17.00
17. so	17.00 - 18.00
18. ne	18.00 - 19.00
19. po	19.00 - 20.00
20. út	20.00 - 21.00
21. st	21.00 - 22.00
22. út	22.00 - 23.00
23. pá	23.00 - 24.00
24. so	24.00 - 25.00
25. ne	25.00 - 26.00
26. po	26.00 - 27.00
27. út	27.00 - 28.00



ANeT-SelfService



FUNKCIE A PARAMETRE APLIKÁCIE

Osobné agendy

Môj plán

Môj pracovný list

Moje požiadavky

Moja nedostupnosť (integrácia s ANeT-PlanPlus)

Osobný terminál s určením polohy

Voľba jazyka SK, CZ a EN

Technológie

Mobile First webová SPA aplikácia

Moderná webová technológia HTML5

Responzivný dizajn

Podpora mobilu, tabletu aj desktopu

Prehľadné užívateľské rozhranie

Manažérske agendy

Plán za stredisko

Schvaľovanie požiadaviek

Reporting

KONTAKT

ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o.

Královopolská 3052/139

612 00 Brno, Česká republika

+420 541 321 129

ANeT Slovakia, s.r.o.

Jilemnického 2, 911 01 Trenčín

Slovenská republika

+421 905 968 984

www.anet.eu

