

Príloha č. 1

I. Rozsah ARL:

ARL bude využívať 5 pracovníkov Objednávateľa prostredníctvom zakúpených aplikačných klientov ARL v rozsahu modulov:

- webový modul Katalogizácia (vrátane Inventarizácie a Autorít),
- modul IPAC,
- modul Výpožičky,
- modul Seriály,
- modul Akvizícia.

II. Rozsah služieb

Rozsah služieb je rozdelený do týchto kategórií:

A. Hotline a riešenie chýb ARL, servisné služby

Služby poskytované na vyžiadanie Objednávateľom:

- 1.1 Hotline telefónom a e-mailom na vyžiadanie Objednávateľa v pracovných dňoch v čase od 9.00 do 15.00, pričom hotline je poradenská služba zabezpečujúca poskytnutie požadovanej informácie ihneď po vyžiadaní bez nutnosti ďalšieho preverovania, analýzy požiadavky alebo realizácie akýchkoľvek ďalších prác;
- 1.2 Opravy a odstránenie nahlásených chýb a porúch ARL v prípadoch, kedy je príčina na strane Dodávateľa.

Servisné služby

Servisné služby poskytované Dodávateľom v maximálnom časovom rozsahu **20 hodín** v kalendárnom roku (tento časový rozsah je ďalej uvedený ako „**servisné hodiny**“) budú poskytované Objednávateľovi na základe jeho vyžiadania - požiadavky Objednávateľa, zaslanej postupom uvedeným v čl. III. odst.2 Zmluvy.

Ide o tieto služby:

1. realizácia úprav v nastavení a konfigurácii ARL iniciované Objednávateľom, ktoré boli Dodávateľom akceptované a ktoré sú realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL, do realizácie je zahrnutá aj analýza požiadavky,
2. nastavenie funkcií dodaných v rámci upgrade,

3. zabezpečovanie kompatibility dátových štruktúr a integrity dát, ktoré vyplynú ako nutnosť z príčin vzniknutých na strane Objednávateľa,
4. konzultačná a poradenská činnosť z oblasti rozvoja a aplikácie knižnično-informačných systémov, aplikácie nových informačných a komunikačných technológií v knižnično-informačných systémoch (nové pracovné nástroje, metódy, postupy,...), štandardizácie výmenných, komunikačných a vyhľadávacích protokolov, digitalizácie dokumentov a knižnično-informačných operácií, atď.,
5. úpravy a zmeny ARL, ktoré vyplynú zo zmien zákonov, ktoré bude možné realizovať v rámci funkčného vymedzenia aktuálnej verzie ARL.

V prípade, že Objednávateľ nevyužije v danom kalendárnom roku všetky servisné hodiny, automaticky mu bude prevedených max. 5 nevyužitých servisných hodín do nasledujúceho kalendárneho roka.

B. Právo k užívaniu a poskytnutie licencie

Dodávateľ poskytol objednávateľovi klientske licencie aplikácie ARL pre 5 používateľov (knižovníkov, viz bod I. tejto Prílohy), ktorí budú modifikovať dáta ARL.

C. Upgrade ARL

Služby súvisiace s realizáciou a predaním zmien vykonaných z iniciatívy Dodávateľa za účelom:

- a. inovácie a zefektívnenia ARL s ohľadom na trendy v odbornej oblasti a na vybrané požiadavky používateľov,
- b. zavedenie nevyhnutných zmien vyplývajúcich zo zmien zákonov.

D. Služby súvisiace s prenájmom a prevádzkou hardwarových a softwarových prostriedkov

Služby súvisiace s prenájmom a prevádzkou hardwarových a softwarových prostriedkov Dodávateľa, ktoré vykonáva Dodávateľ bez vyžiadania Objednávateľa:

- a. prenájom servera, na ktorom je ARL prevádzkované,
- b. prenájom diskového priestoru na serveri pre dáta Objednávateľa, vytvorené v ARL,
- c. zabezpečenie prevádzky servera po hardvérovej aj softvérovej stránke,
- d. zálohovanie a garancia trvalej udržateľnosti metadát vytvorených v ARL,
- e. ochrana osobných dát uložených prostredníctvom ARL na serveri Dodávateľa proti zneužitiu tretími stranami,
- f. prevádzka služby, ktorá umožňuje Objednávateľovi kopírovanie dát na vlastný počítač,
- g. prenájom ARL vrátane databázového systému zapuzdreného v ARL, vrátane nevyhnutných aktualizácií databázového systému,

h. kompletná správa systému ARL.

Okrem služieb zaradených do vyššie uvedených kategórií má Objednávateľ nárok na ďalšie výhody:

- 1.1 prístup do zákaznickej wiki ARL, v ktorej sú okrem používateľských príručiek tiež popisy novo dodaných funkcií a zmien urobených v ARL,
- 1.2 informovanie o novinkách v ARL.

III. Spôsob riešenia požiadaviek

- **Chyby alebo poruchy:** Opravy a odstránenie chýb a porúch ARL uvedených v čl. II, ods.2, bod c. tejto prílohy za predpokladu telefonického nahlásenia Objednávateľom, je Dodávateľ povinný riešiť takto:

Typ chyby alebo poruchy	Povinnosť Dodávateľa začať práce na odstránení chyby alebo poruchy
Vyradenie ARL z prevádzky - nemožnosť bežného užívania	1.1.1.1 do 24 hodín od prvého nahlásenia
Obmedzenie prevádzky ARL – nie je k dispozícii určitá funkčnosť ARL	1.1.1.2 do 36 hodín od prvého nahlásenia

- **Iné požiadavky:** Po prijatí novej požiadavky s číslom vykoná Dodávateľ hrubú analýzu požiadavky, na základe ktorej rozhodne o ďalšom spôsobe riešenia, a zvolí jednu z týchto možností:
 - 1.1 V prípade, že vyriešenie požiadavky je realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL, Dodávateľ možnosť riešenia požiadavky potvrdí kontaktnej osobe; do riešenia požiadavky sa zahrnie tiež jej analýza;
 - 1.2 V prípade, že obsahom požiadavky je vysvetlenie pracovného postupu alebo funkcie ARL, ktoré sú uvedené v používateľských príručkách, je požiadavka považovaná za splnenú, ak Dodávateľ na túto skutočnosť kontaktnú osobu upozorní,
 - 1.3 V prípade, že je možné riešiť požiadavku v rámci kompetencií zamestnancov Objednávateľa, je Dodávateľ oprávnený kontaktnej osobe túto skutočnosť oznámiť a riešenie požiadavky Objednávateľovi prenechať,
 - 1.4 V prípade, že riešenie požiadavky nie je realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL, Dodávateľ požiadavku zahrnie do podnetov na budúci vývoj ARL ("návrhy na vývoj") a túto skutočnosť oznámi kontaktnej osobe,

1.5 V prípade, že riešenie požiadavky nie je realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL a kontaktná osoba trvá na riešení, ďalej sa postupuje podľa ustanovení uvedených v čl. IV, ods. 4 Zmluvy,

1.6 V prípade, že Objednávateľ vyčerpá servisné hodiny, bude upozornený Dodávateľom na túto skutočnosť a ďalej sa postupuje podľa ustanovení uvedených v čl. IV, odst. 4 Zmluvy.

.....

Dodávateľ

.....

Objednávateľ: