

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY SYSTÉMU ESEZ

č. SNM-R-INÉ-2016/441

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 91 zák. č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon

Článok 1

Zmluvné strany

Odberateľ:	Slovenské národné múzeum
Sídlo:	Vajanského nábr. č. 2, P.O.BOX 13, 810 06 Bratislava 16
Štatutárny orgán:	PhDr. PaedDr. Viktor Jasaň, generálny riaditeľ
Osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných:	PhDr. Gabriela Podušelová, odborná námestníčka GR SNM
Osoba oprávnená konať vo veciach realizácie zmluvy:	PhDr. Viera Majchrovičová, vedúca Muzeologického
kabinetu Bankové spojenie:	Štátna pokladnica 7000243944/8180
IČO:	00164721
DIČ:	2020603068
DRČ:	SK2020603068
Spôsob registrácie:	Zriadené na základe rozhodnutia MK SR č. MK-1062/2002-1 v znení Rozhodnutia MK SR č. MK-1792/2002-1, Rozhodnutia MK SR č. MK-299/2004-1, Rozhodnutia MK SR č. MK-3177/2006-110/10859, Rozhodnutia MK SR č. MK-5631/2006-110/21651, Rozhodnutia MK SR č. MK- 1113/2011-10/3940, Rozhodnutia MK SR č. MK-2045/2014- 110/10904 a Rozhodnutia MK SR č. MK-2766/2015- 110/13882

ďalej ako „Odberateľ“

Dodávateľ:	EDICO SK, a.s.
Sídlo:	Matúšova 12 Bratislava
Štatutárny orgán:	Ing. René Guráň, predseda predstavenstva
Osoba oprávnená konať vo veciach realizácie zmluvy:	Ing. Róbert Sičák, riaditeľ divízie OaDM
Bankové spojenie:	TATRA BANKA č. ú. 2629251164/1100
IČO:	35731478
DRČ:	2020268855
IČ DPH:	SK2020268855
Spôsob registrácie:	Obchodný register Okres. súdu Bratislava 1 Vložka č.1559/B, Odd. Sa

ďalej ako „Dodávateľ“

(Odberateľ a Dodávateľ ďalej aj ako „Strany“ alebo Účastníci zmluvy“)

Preambula

Verejný obstarávateľ vyhlásil v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“), verejné obstarávanie pre nadlimitnú zákazku realizovanú postupom priameho rokovacieho konania na predmet „Komplexnosť systému - Elektronické Spracovanie Evidencie Zbierok (ESEZ)“. Oznámenie o začatí priameho rokovacieho konania pri postupe zadávania nadlimitnej zákazky na daný predmet zákazky bolo podľa § 59 ods. 5 zákona o VO odoslané Úradu pre verejné obstarávanie 17. 02. 2016. Oznámenie o dobrovoľnej transparentnosti ex ante bolo zverejnené v Úradnom vestníku Európskej únie pod číslom značkou 2016/S 042-069941 z 1. 3. 2016 a vo Vestníku verejného obstarávania číslo 41/2016 z 29. 2. 2016 pod značkou 4522-DES. Na priame rokovacie konanie bola vyzvaná spoločnosť EDICO SK a.s., Matúšova 12, 811 04 Bratislava, IČO 35731478. Výsledkom priameho rokovacieho konania je podpísanie dokumentu „**ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY SYSTÉMU ESEZ**“ (ďalej len „zmluva ESEZ“), v ktorom zmluvné strany prejavili slobodnú vôľu dohodnúť podmienky a spôsob realizácie predmetu plnenia zmluvy.

Článok 2

Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je:

1. Úprava rozhrania a funkčných vlastností informačného systému ESEZ v súvislosti s Výnosom Ministerstva kultúry Slovenskej republiky z 10. augusta 2015 č. MK-2544/2015-110/11648 o podrobnostiach vykonávania základných odborných činností v múzeách a v galériách a o evidencii predmetov kultúrnej hodnoty.
2. Poskytovanie riadnej nepretržitej prevádzky systému ESEZ, najmä:
 - a) Správa a prevádzka aplikácie AIP Safe a ESEZ (inštalácia, upgrade, update; konfigurácia; inicializácia a správa užívateľov a skupín; monitoring a reporting; správa a customizácia užívateľských rozhraní; správa a manipulácia s dátami) v pôvodnom prostredí a po migrácii podľa bodu 3 tohto článku následne v migrovanom prostredí.
 - b) Správa a prevádzka operačného prostredia systému ESEZ (inštalácia a reinstalácia operačného systému; konfigurácia operačného systému; administrácia účtov a zdrojov; monitoring a reporting; služby online podpory a helpdesku) v pôvodnom prostredí a po migrácii podľa bodu 3 tohto článku následne v migrovanom prostredí.
 - c) Správa a prevádzka hardvérových komponentov systému ESEZ (preventívna údržba hardvéru; správa diskových subsystémov) do úspešného ukončenia procesu migrácie podľa bodu 3.
 - d) Správa a prevádzka databázového prostredia ESEZ (inštalácia a reinstalácia databázového prostredia; konfigurácia databázového prostredia; monitoring a reporting) v pôvodnom prostredí a po migrácii podľa bodu 3 tohto článku následne v migrovanom prostredí.

- e) Zabezpečenie internetového prístupu k systému ESEZ do úspešného ukončenia procesu migrácie podľa bodu 3 tohto článku.
 - f) Riešenie udalostí narušujúcich riadne užívanie a prevádzkovanie systému v pôvodnom prostredí a po migrácii podľa bodu 3 tohto článku následne v migrovanom prostredí.
3. Migrácia systému ESEZ, jeho databáz a dát, v ňom uložených do cloudu Ministerstva kultúry SR, na základe výzvy odberateľa.

Článok 3 Povinnosti zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje v zmysle Článku 2:
- a) Upraviť informačný systém ESEZ v súlade s požiadavkami Odberateľa v termíne stanovenom Odberateľom.
 - b) Poskytovať pre Odberateľa riadnu nepretržitú prevádzku systému ESEZ v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto zmluvy - Popis rozsahu poskytovania služieb zabezpečenia prevádzky systému ESEZ - a podľa potreby Odberateľa na zariadeniach a softvéroch špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
 - c) Zabezpečiť migráciu systému ESEZ, jeho databáz a dát, v ňom uložených do cloudu Ministerstva kultúry SR. Činnosti podľa tohto bodu vykonať do 6 mesiacov od nadobudnutia účinnosti príslušnej zmluvy na realizáciu uvedených služieb.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy osobne alebo prostredníctvom poverených osôb, podľa potreby a v súlade s pokynmi Odberateľa.
3. Dodávateľ je povinný postupovať pri výkone činnosti podľa tejto zmluvy s odbornou starostlivosťou, dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy SR, najmä zákon NR č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a tým súvisiace vykonávacie predpisy, ako aj dojednania uvedené v tejto zmluve a s mimoriadnou svedomitou chrániť práva a oprávnené záujmy Odberateľa. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať princípy uvedené v Bezpečnostnom projekte prevádzky systému ESEZ, ktorý vypracuje Dodávateľ v súčinnosti s Odberateľom v zmysle Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
4. Pokiaľ sa vyskytnú skutočnosti majúce vplyv na činnosť Dodávateľa podľa tejto zmluvy, je Dodávateľ povinný o nich bezodkladne informovať Odberateľa a vykonať všetky úkony potrebné na odvrátenie hroziacej škody.
5. Pre zabezpečenie bezpečnej a funkčnej prevádzky systému ESEZ vydáva Odberateľ Dodávateľovi niekoľko typov pokynov. Tieto pokyny vychádzajú z:
- a) Bezpečnostného projektu prevádzky systému ESEZ,
 - b) potrieb a pravidiel inicializácie a údržby účtov užívateľov systému ESEZ.

6. Odberateľ môže meniť pokyny, ktoré sú nad rámec tejto zmluvy, len písomnou formou.
7. Ak je to v záujme Odberateľa, požiada Dodávateľ Odberateľa bezodkladne o zmenu pokynov. Oznámi mu pritom všetky okolnosti, ktoré na jeho rozhodovanie môžu mať vplyv. Bez súhlasu Odberateľa sa Dodávateľ nemôže odchyliť od pokynov Odberateľa, ani keby to bolo v záujme Odberateľa.
8. Odberateľ sa zaväzuje poskytovať Dodávateľovi všetku súčinnosť, potrebnú pre výkon činností podľa Článku 2 tejto zmluvy.
9. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Odberateľovi na požiadanie písomné správy o spôsobe a rozsahu výkonu činností podľa tejto zmluvy.
10. Dodávateľ je povinný nakladať hospodárne so zverenými prostriedkami, predmetmi, dokumentmi a materiálom poskytnutým Odberateľom.
11. Odberateľ sa zaväzuje za riadne a včas vykonané služby tohto článku zaplatiť Dodávateľovi odplatu podľa Článku 4 tejto zmluvy.
12. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že splňa všetky požiadavky na výkon činností podľa Článku 2 tejto zmluvy a vyhlasuje, že je výhradným nositeľom autorských práv a zdrojových kódov k informačnému systému ESEZ. Tento systém je počítačovým programom v zmysle § 1 ods. 1a § 87 ods. 1 Autorského zákona.
13. Odberateľ je oprávnený v zmysle § 91 ods. 1 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon použiť systém ESEZ na účel vyplývajúci z tejto zmluvy. Súhlas na použitie ESEZ (licencia) je nevýhradný, neobmedzený, udelený na celú dobu trvania majetkových práv autora.
14. Odberateľ sa zaväzuje, že:
 - a) neudelí sublicenciu ani nepostúpi licenciu tretej strane,
 - b) neupraví ani nezhotoví odvodené diela od ESEZ,
 - c) spätne nevytvorí, nerozoberie ani inak nezredukuje ESEZ na zrozumiteľnú formu,
 - d) nevyhotoví rozmnoženiny ESEZ, s výnimkou prípadov výslovne oprávnených na základe tejto zmluvy,
 - e) nepoužije ESEZ v zmysle Autorského zákona na iný účel ako vyplýva zo zmluvy a ako je dovoľené v zmysle § 89 Autorského zákona.
15. Dodávateľ dáva súhlas na to, že Odberateľ je oprávnený sprístupniť používanie systému ESEZ všetkým múzeám na území SR, ktoré majú s Odberateľom uzatvorenú zmluvu o spolupráci pri používaní katalogizačného modulu ESEZ v rámci projektu CEMUZ .
16. Celkový počet aktívnych užívateľov s plávajúcou licenciou, ktorá je prenosná, je stanovený na 600.
17. Výhradné práva k obsahu databázy tvoriace ESEZ má Odberateľ. Dodávateľ sa zaväzuje bez vopred udeleného písomného súhlasu Odberateľa neposkytnúť tretej osobe prístup k obsahu databázy.

Článok 4

Odplata a spôsob jej platenia, náhrada nákladov a zmluvné pokuty

1. Odberateľ sa zaväzuje uhrádzať za riadne a včas vykonanú činnosť podľa Článku 3 tejto zmluvy na účet Dodávateľa mesačne odplatu vo výške **11.937,00** EUR/mesiac bez platnej DPH. Mesačná odplata vrátane 20 % DPH je **14.324,40** EUR/mesiac. Licencia podľa bodu 13 Článku 3 tejto zmluvy sa udeľuje ako bezodplatná.
2. Odplata je splatná v 30 dňovej lehote splatnosti, ktorá začína plynúť dňom doručenia faktúry Odberateľovi. Plnenie Odberateľa za príslušný kalendárny rok začne po schválení rozpočtu Odberateľa Ministerstvom kultúry SR. O termíne schválenia rozpočtu Odberateľ bezodkladne informuje Dodávateľa.
3. Dodávateľ, platiteľ DPH, vyúčtuje i príslušnú DPH vo výške stanovenej príslušnými platnými a účinnými právnymi predpismi SR.
4. Mesačná odplata bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zák. č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, podľa potrieb a požiadaviek odberateľa.
5. V prípade, ak Odberateľ neuhradí odplatu podľa bodu 1 tohto článku zmluvy v uvedenej lehote, je Dodávateľ od prvého dňa omeškania oprávnený požadovať od Odberateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do zaplatenia celej odplaty.
6. V prípade, ak Dodávateľ neposkytne služby podľa Článku 2 a Článku 1 riadne a včas, je Odberateľ od prvého dňa omeškania s poskytnutím služby alebo od prvého dňa omeškania s odstránením vady poskytnutej nekvalitnej služby oprávnený požadovať od Dodávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% zo stanovenej výšky mesačnej odplaty, a to za každý deň omeškania až do poskytnutia služby, resp. odstránenia vady služby.
7. V prípade, ak Dodávateľ na základe vlastného pochybenia spôsobí stratu dát, je povinný uhradiť náhradu za túto stratu, ktorá je stanovená priemerným množstvom dát vkladanych do systému za deň a predstavuje čiastku 500,-€/deň.

Článok 5

Zodpovednosť

1. Dodávateľ zodpovedá Odberateľovi za bezporuchový chod aplikácie ESEZ v režime online, ktorá musí spĺňať aktívny prístup k dátam, ich tvorbu a údržbu v zmysle metodiky spracovania múzejných zbierok.
2. Dodávateľ zodpovedá Odberateľovi za porušenie jeho príkazov. Nevzťahuje sa to pre prípad odvracania hroziacej škody, alebo ak Odberateľ konanie Dodávateľa dodatočne schválil, najneskôr do 3 dní po oznámení po vykonaní zásahu.
3. Dodávateľ zodpovedá Odberateľovi za bezpečnosť, autenticitu a integritu dát, ako aj za zariadenia zverené mu v súvislosti s výkonom činností podľa tejto zmluvy a vecí, ktoré prevzal v mene Odberateľa pri výkone činnosti podľa tejto zmluvy.

4. Dodávateľ zodpovedá za všetky škody, ktoré spôsobí pri výkone činnosti podľa tejto zmluvy alebo v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov SR a z tejto zmluvy.
5. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú výkonom činnosti podľa nevhodných, resp. neodborných pokynov Odberateľa, ak na možnosť vzniku škody Dodávateľ Odberateľa vopred písomne upozornil a za škody spôsobené treťou stranou alebo z dôvodu vis maior v súlade s Obchodným zákonníkom.

Článok 6 Závazok mlčanlivosti

1. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s výkonom predmetu tejto zmluvy. Tento záväzok mlčanlivosti platí i po prípadnom ukončení tejto zmluvy, a to na neurčito.

Článok 7 Vypovedanie zmluvy

1. Odberateľ i Dodávateľ majú právo túto zmluvu kedykoľvek, i bez udania dôvodu, vypovedať. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane.
2. Výpovedná lehota je 6 mesiacov a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená.
3. Dodávateľ počas výpovednej lehoty, najneskôr v deň ukončenia účinnosti zmluvy, odovzdá Odberateľovi kompletnú dokumentáciu súvisiacu s prevádzkou systému ESEZ, ktorá je vlastníctvom Odberateľa a všetky databázy a dáta v ňom uložené.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny obsahu tejto zmluvy vyžadujú formu písomného očíslovaného dodatku, ktorý nadobudne platnosť a účinnosť až po jeho podpise štatutárnymi orgánmi oboch zmluvných strán.
2. Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú urovnať všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou predovšetkým dohodou.
4. Ak by niektoré ustanovenie tejto zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim účelu tejto zmluvy, ktorý zmluvné strany sledovali v čase jej podpisu.
5. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú - 4 roky, ktorej platnosť začne plynúť dňom jej

podpisu štatutárnymi orgánmi oboch zmluvných strán. Účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

6. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu. Každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia.
7. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením plného znenia tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali a že táto, tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.
9. Neoddeliteľnými súčasťami tejto zmluvy sú:
 - a) Príloha č. 1 - Popis rozsahu poskytovania služieb zabezpečenia prevádzky systému ESEZ
 - b) Príloha č. 2 - Technické zariadenia a programové vybavenie

V Bratislave dňa 14. 03. 2016

V Bratislave dňa 14. 03. 2016

Za Odberateľa:

Za Dodávateľa:

.....
PhDr. PaedDr. Viktor Jasaň
generálny riaditeľ SNM

.....
Ing. René Guráň
predseda predstavenstva EDICO SK

Príloha č. 1 - Popis rozsahu poskytovania služieb zabezpečenia prevádzky systému ESEZ

Služba		Vysvetlenie
Správa a prevádzka aplikácie AIP Safe a ESEZ 4G		V rámci služby Dodávateľ vykoná činnosti spojené s riadnym prevádzkovaním základného aplikačného systému AIP Safe a aplikácie ESEZ.
	Inštalácia, upgrade, update	V rámci služby Dodávateľ zabezpečí inštaláciu aplikácií, inštaláciu dodatkových modulov, ich update a upgrade v prípade nových verzií dodaných výrobcom softvéru.
	Konfigurácia	Dodávateľ zabezpečí správnu konfiguráciu systému AIP Safe a ESEZ 4G na ostatné komponenty systému ako sú: konfigurácia konektivity na webový server, konfigurácia konektivity na databázové prostredie, konfigurácia súborových úložísk, konfigurácia fulltextového modulu, konfigurácia ostatných interných a externých modulov.
	Inicializácia a správa užívateľov a skupín	Dodávateľ zabezpečí na základe požiadaviek Odberateľa správu užívateľov a skupín, vytváranie a mazanie užívateľov, definovanie a aktualizáciu prístupových práv a pravidiel, implementáciu skupinových politík, riadenie užívateľského prostredia pomocou skupinových politík, implementáciu šablón zabezpečenia a politiku auditu.
	Monitoring a reporting	Dodávateľ zabezpečí pravidelný monitoring prírastkov záznamov a digitálnych objektov, počty prístupov, časy pripojenia, dĺžku pripojenia, monitoring toku dát. Na požiadanie poskytne reporting údajov v dohodnutej forme, prípadne ako súčasť múzejného portálu.
	Správa a customizácia užívateľských rozhraní ESEZ 4G	Na základe požiadaviek Odberateľa Dodávateľ zabezpečí úpravy užívateľského rozhrania aplikácie ESEZ 4G, úpravu a vytváranie špecializovaných vstupných formulárov pre vybrané vedné odbory, vytváranie a údržbu tlačových definícií, zmeny a dopĺňanie objektového modelu vyvolané customizáciou užívateľského rozhrania, formulárov alebo tlačových zostáv.
	Správa a manipulácia s dátami	Dodávateľ zabezpečí činnosti spojené s manipuláciou, údržbou a ochranou dát. Ide

		<p>najmä o zabezpečovanie konverzií dát do systému ESEZ, zabezpečovanie importov dát z rôznych formátov, zabezpečovanie exportu dát pre potreby centrálnej evidencie múzejných zbierok CEMUZ. Dodávateľ technickými a softvérovými prostriedkami zabezpečí ochranu dát pred neoprávneným prístupom, pred stratou alebo zničením.</p> <p>Dodávateľ zabezpečí pravidelné zálohovanie dát s dvomi nezávislými kópiami uloženými u Odberateľa a Dodávateľa.</p> <p>Dodávateľ dodá Odberateľovi dáta vždy k 1. dňu mesiaca za uplynulé obdobie vo formáte: Databázy SQL (bak); Filový systém obrázkov (jpg); EOL - stará verzia (rar); importy dát (xml); images OS (vhd); images OS EOL stará verzia (bks).</p>
Správa a prevádzka operačného prostredia systému ESEZ		V rámci služby Dodávateľ vykoná činnosti spojené so správou a prevádzkou operačného prostredia systému ESEZ.
	Inštalácia a reinštalácia OS	Dodávateľ zabezpečí inštaláciu základného operačného systému, jeho upgrade a update v prípade nových verzií alebo opravných balíčkov. Podľa potrieb prevádzky vykoná doinštalovanie alebo odinštalovanie súčastí operačného systému.
	Konfigurácia OS	Dodávateľ zabezpečí nastavovanie prevádzkových parametrov operačného prostredia potrebných pre riadny a neprerušovaný chod systému a to najmä: konektivitu na ostatné súčasti systému, konfiguráciu sieťových adaptérov a prenosových protokolov, rozdelenie a manažment diskových priestorov, definovanie a vyčlenenie pamäťových priestorov, konfiguráciu a nastavovanie systémových premenných.
	Administrácia účtov a zdrojov	Dodávateľ zabezpečí administráciu a riadenie užívateľských účtov a zdrojov, správu skupín, riadenie prístupu ku zdrojom, implementáciu skupinových politík, riadenie používateľského prostredia pomocou skupinových politík, implementáciu šablón zabezpečenia a politiku auditu.
	Monitoring a reporting	V rámci monitoringu Dodávateľ vykoná sledovanie prevádzky a parametrov

		operačného prostredia systému ESEZ, zhromaždí štatistické údaje pre optimalizačné účely a prevenciu chybových stavov, monitorovať prístupy užívateľov, monitorovať zaťaženie a využitie systémových prostriedkov (pamäte, diskové priestory, priepustnosť siete, vyťaženosť procesorov).
	Služby Online supportu a Helpdesku	Dodávateľ zabezpečí súhrnné činnosti k zabezpečeniu neprerušenej a bezporuchovej prevádzky pripojenia prostredia systému ESEZ. Tieto činnosti nepokrývajú charakter užívateľskej podpory pri používaní systému.
		Nahlasovanie porúch sa spravidla vykoná telefonicky na vyhradené telefónne číslo, ktoré dostane Odberateľ po podpise zmluvy alebo elektronickou poštou na vyhradenú e-mailovú adresu, ktorá bude Odberateľovi oznámená po podpise zmluvy. alebo iným trvale dokumentovateľným spôsobom.
		Ak čas nahlásenia je po 16.00 hod. pracovného dňa, za čas prijatia sa považuje prvá pracovná hodina nasledujúceho pracovného dňa.
		Dodávateľ začne servisné práce na odstránenie poruchy do 60 minút po jej nahlásení formou vzdialeného prístupu, pokiaľ to situácia umožní.
	Správa a prevádzka hardvérových (HW) komponentov systému ESEZ	V rámci správy HW komponentov systému ESEZ Dodávateľ vykoná súhrnné činnosti smerujúce k zabezpečeniu nepretržitej a bezporuchovej prevádzky HW prostredia systému.
	Preventívna údržba HW	V rámci preventívnej údržby HW Dodávateľ vykoná činnosti smerujúce k predvídaní a včasnému odstráneniu hroziacich výpadkov HW komponentov ako sú: pravidelné sledovanie systémových hlásení, pravidelné spúšťanie HW testov, testovanie a kontrola ventilačného systému, odstránenie nečistôt a prachu z HW komponentov, testovanie redundantných

		zdrojov.
	Správa diskových subsystémov	V rámci správy diskových subsystémov Dodávateľ vykoná činnosti na zabezpečenie nepretržitého a bezporuchového chodu diskových polí ako sú: inštalácia a konfigurácia diskov do diskového poľa, zriadenie RAID diskového poľa a jeho konfigurácia, pravidelná kontrola integrity povrchov diskových polí testovacími utilitami, sledovanie prírastkov chybných sektorov a návrhy na výmenu diskov, rekonfigurácia diskového poľa v prípade výmeny alebo doplnenia diskov.
	Podpora pri katalogizácii (RFID)	V prípade, ak je to nutné, môže Odberateľ požiadať Dodávateľa o podporu v dokumentačnej činnosti pri evidencii prostredníctvom RFID štítkov vrátane ich dodávky.
<hr/>		
Správa a prevádzka databázového prostredia systému ESEZ		Dodávateľ zabezpečí súhrnné činnosti k zabezpečeniu nepretržitej a bezporuchovej prevádzky databázového prostredia systému ESEZ.
	Inštalácia a reinštalácia databázového prostredia	Dodávateľ zabezpečí inštaláciu základného databázového prostredia, upgrade a update v prípade nových verzií alebo opravných balíčkov, doinštalovanie alebo odinštalovanie modulov podľa potreby prevádzkovania.
	Konfigurácia databázového prostredia	Dodávateľ vykoná konfiguráciu databázového prostredia, databázových súborov, translačných logov a indexových súborov pre optimálne využitie systémových zdrojov.
	Monitoring a reporting	Dodávateľ zabezpečí reporting zbieraných údajov v rámci optimalizácie výkonnosti, sledovania prevádzkových parametrov.
<hr/>		
Zabezpečenie internetového prístupu k systému ESEZ - parametre prevádzky		Dodávateľ zabezpečí súhrnné činnosti k zabezpečeniu nepretržitej a bezporuchovej prevádzky internetového pripojenia prostredia systému ESEZ.
	Garantované prenosové rýchlosti min. 1Gbit upload, 0,5 Gbit download	Vzhľadom k charakteru riešenia a predpokladanej frekvencie - záťaže paralelných spojení sú definované minimálne kapacity.
	Garantovaný počet max. 60 klientov súčasne prístupujúcich k dátam	Cieľový stav je určený na 60 plávajúcich klientov s 10% podielom aktívne pracujúcich súčasne.

	Plánovaná veľkosť dát za 4 roky	Cca 5 TB
	Priemerný mesačný pohyb dát	100 - 150 GB
	Frekvencia záloh pre prípad obnovy systému	Zálohy sú vykonávané každých 24 hodín s uchovaním histórie 30 dní pri cieľovom objeme dát 5 TB.
	Zabezpečenie prevádzky internetu proti výpadkom a zničeniu	Umiestnenie serverov v objekte, ktorý spĺňa štandardy ako: ochrana objektu, klimatizácia, protipožiarna ochrana , náhradný zdroj.
Riešenie udalosti narušujúcej riadne užívanie a prevádzkovanie systému a reakčné časy		Dodávateľ diagnostikuje a vyrieši daný stav v čo najkratšom termíne. Minimálna doba na zahájenie diagnostiky daného stavu sa stanovuje na základe stupňa priority nasledovne:
Priorita I.	Havária systému, systém alebo niektoré jeho moduly nie sú funkčné, žiadnym spôsobom nie je možné núdzovo prevádzkovať	Reakčná doba do 1 hod., vyriešenie do 24 hod.
Priorita II.	Havária niektorých inštancií modulov, nefunkčné niektoré funkcie, je možné prevádzkovať systém v obmedzenej miere	Reakčná doba do 1 dňa
Priorita III.	Nie je možné využívať niektoré funkcie, stav neovplyvňuje prevádzku systému	Reakčná doba do 3 dní

Príloha č. 2 - Technické zariadenia a programové vybavenie

1. Všetky technické zariadenia (majetok Dodávateľa)
2. OS Windows server 2008 (majetok SNM)
3. SQL Server 200x (majetok SNM)
4. ESEZ 4G (majetok SNM)
5. Prostredie AiP SAFE (dielo tretej strany užívané na základe licenčnej zmluvy č. 107/2004 medzi AiP Safe s.r.o, Edico Sk, a.s. a SNM)