

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**EEA s.r.o.**

Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava

spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: s.r.o. vložka č. 1155/B

IČO: 17 321 204

IČDPH: SK2020299391

bank. spojenie: Tatra banka, a.s., číslo účtu: 2629708240/1100

v mene spoločnosti konajú:

Lubomír Starek, konateľ;
 RNDr. Erich Šašinka, konateľ;
 Ing. Gabriel Lachmann, konateľ.

(ďalej len „Zhotoviteľ“)

a

Slovenská národná galéria

Riečna 1, 815 13 Bratislava

zastúpená: Mgr. Alexandra Kusá, PhD., generálna riaditeľka

IČO: 164712

DIČ: 2020829943

IČ DPH: SK 2020829943

bank. spojenie: Štátna pokladnica

číslo účtu: 7000117526/8180

(ďalej len „Objednávateľ“)

1. Pojmy a definície

- 1.1. **Dielom** sa na účely tejto zmluvy rozumie informačný systém Centrálnej evidencie diel výtvarného umenia – informačný systém CEDVU.
- 1.2. **Systémom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným hardvérom, 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
- 2.2. Servisnej pripravenosti,
- 2.3. Prevádzkovej podpory,
- 2.4. Aplikačnej podpory a
- 2.5. Vývojových služieb.

EEA communication solutions

Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava 3, Slovak Republic

Phone: +421 (0)2 4445 3690-1 Fax: +421 (0)2 4445 3854

Email: mail@eea.sk, <http://www.eea.sk>


- 2.6. 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 Vývojové služby.
- 2.7. 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.
- 2.8. Službami **Aplikačnej podpory (AP)** sa rozumie poskytovanie telefonického Help desku (hlásenie problémov Objednávateľom Zhotoviteľovi) a riešenie problémov hlásených Objednávateľom.
- 2.9. **Vývojovými službami (VS)** sa rozumie služby aplikačná úprava, služby úpravy systému, konzultačné služby a poskytnutie vývojových kapacít na tento účel.
- 2.10. 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.
- 2.11. Presný popis rozsahu, kvality, času a spôsobu dodávky služieb uvedených v bodoch 2.2-2.9 ako aj ich nadväznosť v Prílohách 1 a 2 tejto zmluvy.

3. Čas plnenia

- 3.1. Zhotoviteľ bude poskytovať Služby v dvoch obdobiach:
 - I. 29.9.2011-28.9.2012;
 - II. 29.9.2012-28.9.2013
- 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 tridsaťdva (32) človekodní ročne (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) človekodní mesačne.
- 4.3. Vývoj nových komponentov Systému v rozsahu väčšom ako desať (10) človekodní 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 mesiaca 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 mesiac v rámci Služieb Aplikačnej podpory
 - 4.4.4. Prehľad využitia kapacít pre ďalší rozvoj a vývoj systému podľa bodu 2.9.
- 4.5. Report doručí Zhotoviteľ Objednávateľovi najneskôr do piateho (5) 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 namietka chybné alebo nepresné údaje v Reporte. V prípade chybných a/alebo nepresných údajov uvedených v príslušnom Reporte je Zhotoviteľ taketo nedostatky povinný odstrániť a opätovne zaslať takýto opravený Report Objednávateľovi.

EEA communication solutions
Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava 3, Slovak Republic
Phone: +421 (0)2 4445 3690-1 Fax: +421 (0)2 4445 3854
Email: mail@eea.sk, <http://www.eea.sk>

5. Cena a platobné podmienky

- 5.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Zhotoviteľovi za poskytnutie Predplatených Služieb v I. i II. období (služby definované v ods. 2.6 - 2.9 a poskytnuté v rozsahu podľa ods. 2.11) cenu rovnajúcu sa 55.094 EUR vrátane DPH za každé obdobie uvedené v bode 3.1.
- 5.2. Detailný rozpis ceny je uvedený v Prílohe č. 3 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. Zhotoviteľ vystaví faktúru do jedného kalendárneho mesiaca odo dňa začiatku obdobia poskytovania Predplatených Služieb.
- 5.4. Za Služby úpravy systému a Konzultácie nad rámec Predplatených Služieb zaplatí Objednávateľ cenu, určenú podľa tabuľky v Prílohe č. 3. 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 šesťdesiat (60) 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 ohľadne 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: Mgr. Alexandra Kusá, PhD.

za Zhotoviteľa: Ing. Gabriel Lachmann

- 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: PhDr. Jana Bahurinská

za Vedúceho projektu Zhotoviteľa: Ing. Marian Skalský

Zmenu v osobe Vedúceho projektu je povinná príslušná strana písomne oznámiť druhej strane najneskôr 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.

EEA communication solutions
Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava 3, Slovak Republic
Phone: +421 (0)2 4445 3690-1 Fax: +421 (0)2 4445 3854
Email: mail@eea.sk, <http://www.eea.sk>

- 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. Oznámenie 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, špecifikácií 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:
- 8.6. Vedúci projektu Zhotoviteľa operatívne koordinuje súčinnosť Objednávateľa
- 8.7. Vedúci projektu Objednávateľa zabezpečí poskytovanie súčinnosti pracovníkmi Objednávateľa.
- 8.8. Prípadné spresnenie formy a rozsahu požadovanej súčinnosti konkretizuje podľa potreby Zhotoviteľ. Spresnenie súčinnosti sa nepovažuje za zmenu tejto Zmluvy.
- 8.9. Zhotoviteľ odovzdá Objednávateľovi úplné zdrojové kódy ku všetkým doplnkom a úpravám Diela najneskôr štrnásť (14) dní po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
- 8.10. 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 8.1. Za podstatné porušenie sa považuje:
- 10.3. Omeškanie s dodávkou – poskytovaním služieb Aplikačnej podpory dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní – na strane Zhotoviteľa
- 10.4. Omeškanie so zaplatením ceny v zmysle článku 5.1 alebo jej časti Zmluvy o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní – na strane Objednávateľa
- 10.5. 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.
- 10.6. Zhotoviteľ je oprávnený vypovedať túto zmluvu po nadobudnutí jej účinnosti aj bez udania dôvodu so trojmesačnou (3) výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
- 10.7. Zhotoviteľ nie je oprávnený vypovedať zmluvu pred nadobudnutím jej účinnosti.

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 Vývojových 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 vyplynúť 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 nahradzuje všetky predchádzajúce ústne alebo písomné oznámenia, návrhy, podmienky, prehlásenia a záruky a vylučuje akékoľvek konfliktné 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 obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 12.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia, a uzatvára sa na dobu 24 mesiacov.
- 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 Aplikačnej podpory a Vývojových služieb
 - 12.7.2. Príloha 2 – Rozsah a kvalita služieb Prevádzkovej podpory
 - 12.7.3. Príloha 3 – Cenník prác
- 12.8. Objednávateľ ako verejná inštitúcia je povinný zverejňovať všetky zmluvy na svojom webovom sídle a v Centrálnom registri zmlúv. Objednávateľ sa zaväzuje Zmluvu zverejniť do 14 dní od jej podpisu. Obe strany svojimi podpismi dávajú súhlas na zverejnenie obsahu zmluvy.

V Bratislave, dňa 13.9.2011

Za Objednávateľa:
Slovenská národná galéria

Mgr. Alexandra Kusá, PhD.



V Bratislave, dňa 13.9.2011

Za Zhotoviteľa:
EEA s.r.o.

Ing. Gabriel Lachmann

PRÍLOHA 1

K ZMLUVE O PREVÁDZKOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORE

Rozsah a kvalita služieb Aplikačnej podpory a Vývojových služieb

A. Servisný čas

Servisný čas na poskytovanie služieb Aplikačnej podpory a Vývojových 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. Aplikačná podpora

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

1. Help desk – hlásenie problémov a požiadaviek

- **Zahŕňa tieto spôsoby hlásenia:**
 - Telefonické hlásenie - Počet telefonných 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	Pracovný deň 17-9	Voľný deň 9-17	Voľný deň 17-9
A	4 h	-	-	-
B	6 h	-	-	-
C	8 h	-	-	-
D	3 d	-	-	-

- **Reakčný čas na Vyriešenie problému:**

Priorita	Pracovný deň 9-17	Pracovný deň 17-9	Voľný deň 9-17	Voľný deň 17-9
A	3 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 JIRA a MAVEN.

C. Vývojové služby

Poskytovanie Vývojových služieb:

- Vývojové služby sú k dispozícii v pracovných dňoch v čase 9:00 – 17:00
- Tieto služby zahŕňajú doplnkový vývoj a úpravy aplikácie Systému v rámci a aj nad rámec predplatených človekodní.
- Realizácia požadovaných vývojových 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
 - 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 5 človekodní), Objednávateľ

EEA communication solutions

Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava 3, Slovak Republic

Phone: +421 (0)2 4445 3690-1 Fax: +421 (0)2 4445 3854

Email: mail@eea.sk, <http://www.eea.sk>

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
CEDVU	katalogizačný, akvizičný, archivačný modul
CEDVUWEB	modul WEB prezentácie
CEDVU	modul pre správu zbierok a depozitárov
CEDVU	modul pre reštaurovanie

PRÍLOHA 2 K ZMLUVE O PREVÁDZKOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORE Rozsah a kvalita služieb Prevádzkovej podpory

A. Servisný čas

Servisný čas na poskytovanie služieb Aplikačnej podpory a Vývojových 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 podpora

V rámci služieb Prevádzkovej 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

- o **Rozsah:** help-desk je určený pre komunikáciu s technickými zástupcami Objednávateľa, nie je určený pre komunikáciu priamo s koncovými používateľmi diela
- o **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 priorit problémov je nasledovná:**
 - o **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.
 - o **B: 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.
V prípade nesprávnej klasifikácie problému zo strany Objednávateľa, ktorá si zbytočne vyžiada zvýšené nároky na riešenie zo strany Zhotoviteľa, je sankcia dohodnutá nasledovne: uplatnenie až do 1človekodňa z predobjednaných človekodní služieb podľa miery nasadenia
- **Proces spracovania problémov:** Proces spracovania problému od nahlásenia sa realizuje prechodom cez nasledujúce stavy:
 - o **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.
 - o **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
 - o **Vyriešenie problému:** Zhotoviteľ opraví chybu v systéme 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 dób.

- **Reakčný čas na Prvú reakciu:**

Varianta SLA	Pracovný deň 9.00-17.00	Pracovný deň 17.00-9.00	Voľný deň 9.00-17.00	Voľný deň 17.00-9.00
SLA NBD	NBD	NBD	NBD	NBD
NBD – nasledujúci pracovný deň				

C. Podpora technického vybavenia - rozsah a kvalita služieb

- Hosting aplikácie na internete s priamym spojením do peeringového centra 1Gbps Six, 100Mbps svet
- Prenájom diskpace 250GB
- Prenájom serverov 2x - Virtual 2xCPU 3GHz, 3G RAM
- Automatizovaná kontrola stavu technického vybavenia
- Riešenie incidentov hardware s jeho príslušným dodávateľom/výrobcom
- Mesačná kontrola serverov na mieste uloženia

- Podpora nasledovných komponentov softvérového vybavenia:
 - Operačný systém
 - Digital Repository System Fedora
 - Databáza PostgreSQL
 - Jboss aplikačný server
 - Tomcat WEB/aplikačný server
- Automatizovaná kontrola stavu aplikačného vybavenia
- Riešenie problémov software s jeho príslušným dodávateľom/výrobcom/záručným partnerom
- Každodenná kontrola vyťaženia serverov a zaplnenie diskového a pamäťového priestoru
- Mesačná kontrola bezpečnostných záplat pre OS, DB, a ostatných komponentov
- Obnovenie, inštalácia a reinštalácia komponentov v prípade incidentu

D. Zálohovanie - rozsah a kvalita služieb

Zálohovanie je realizované nasledovne:

- Každodenne plná záloha databáz na osobitný disk.
- Týždenná plná záloha databáz na pásku umiestnenú mimo produkčného prostredia
- Každodenné zálohy konfiguračných súborov operačného systému a aplikácie

E. Rozsah a kvalita služieb - Ročná paušálna sadzba Prevádzkovej podpory

Služba	Popis	Ročná paušálna sadzba
Varianta SLA NBD		
Prenájom diskospace	250GB	3386 EUR
SLA NBD	WH hotline, reakcia BE, max NBD	2340 EUR
Prenájom servera č.1	Virtual 2xCPU 3GHz, 3G RAM	2024 EUR
Prenájom servera č.2	Virtual 2xCPU 3GHz, 3G RAM	2024 EUR
Konektivita + rackhousing	1Gbps Six, 100Mbps svet	1872 EUR
Celkovo	Spolu za jedno obdobie	12374 EUR
Diskový priestor		
Prenájom diskospace	Každých 100GB do 1000GB	1456 EUR
Prenájom diskospace	Každých 100GB nad 1000GB	1300 EUR

PRÍLOHA 3 CENNÍK PRÁČ

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

Kvalifikačná úroveň	Cena (bez DPH)
Project manager	400 EUR/deň
Analytik/dizajnér	365 EUR/deň
Developer	315 EUR/deň
Správa OS, DB	315 EUR/deň
Tester	300 EUR/deň

B. Rozsah a kvalita služieb - Ročná paušálna sadzba

Služba	Popis	Ročná paušálna sadzba
Aplikačný servis	Zahŕňa Služby Servisnej pripravenosti vid' bod 2.6 Zmluvy a Službu Aplikačný servis vid' bod 2.8 Zmluvy	42 720 EUR
Prevádzkový servis	Zahŕňa službu Prevádzkový servis vid' bod 2.7 Zmluvy	12 374 EUR
Vývojové služby	Zahŕňa Vývojové služby vid' bod 2.9 Zmluvy	0 EUR
Spolu	Spolu za jedno Obdobie	55 094 EUR