

1016000526

Zmluva o poskytovaní služieb

č. Z-2016-005_Msa
uzavretá v zmysle § 536 a nasl.
Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb.

Zmluvné strany

Obchodné meno/ : Lomtec.com, a.s.
Názov
Sídlo : Líščie údolie 5, 841 01 Bratislava
IČO : 35 795 174
DIČ : SK2020279745
Obchodný register : oddiel Sa, č. 5024/B, Okresný súd Bratislava I
Bank. spojenie
IBAN
Zastúpený
Meno a priezvisko : Mgr. Miroslav Ličko - predseda predstavenstva
Mgr. Miroslav Sedlák - podpredseda predstavenstva

(id'alej len „Poskytovateľ“)

a

Obchodné meno/ : Mesto Košice
Názov
Sídlo : Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice
IČO : 00691135
DIČ : 2021186904
Bank. spojenie
IBAN
Zastúpený
Meno a priezvisko : MUDr. Richard Raši, PhD., MPH
Funkcia : primátor

[d'alej len „Zákazník“]

sa nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku dohodli na nasledovnej Zmluve o poskytovaní služieb (ďalej tiež „Zmluva“):

1. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa poskytovať služby Zákazníkovi k systému - **Elektronické služby mesta Košice** (ďalej aj „systém elektronických služieb“), tak ako je uvedené v Zmluve a v prílohách tejto Zmluvy. Zoznam služieb vytvárajúcich systém elektronických služieb je obsahom Prílohy č. 2 Zmluvy. Predmetom Zmluvy je povinnosť Zákazníka zaplatiť za poskytované služby cenu dohodnutú v článku 3. Zmluvy.
- 1.2. Poskytovateľ bude k systému elektronických služieb poskytovať nasledovné služby:
 - 1.2.1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja - Aplikačná podpora najmä:
 - nová funkcionálna systém elektronických služieb alebo iná zmena

- systému elektronických služieb;
- nový komponent v systéme elektronických služieb
- nový modul/aplikácia v systéme elektronických služieb
- konverzia údajov z iných systémov do systému elektronických služieb
- zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb
- aktualizácia relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb
- riešenie problému so systémom elektronických služieb, ktorý nie je vadou podľa zmluvy

1.2.2. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja - Legislatívna podpora najmä:

- nová funkcionálnosť systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
- nový komponent v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
- konverzia údajov z iných systémov do systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
- zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
- aktualizácia relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
- iná zmena systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy

1.2.3. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb odstraňovaním väd - Systémová podpora najmä:

- HOT-LINE - základná podpora
- HOT-LINE - konzultačná podpora

1.2.4. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním kontroly funkčnosti a obsahu najmä:

- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav
- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy
- kontrola zálohovania
- profylaktika
- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa ďalších požiadaviek Zákazníka

1.3 Služby sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr a sú schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA). Služby pre Aplikačnú podporu sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na zmenu/úpravu/vývoj, podľa Prílohy č. 1 Zmluvy. Služby pre Legislatívnu podporu sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na legislatívnu zmenu, podľa Prílohy č. 1.

2 ČAS A MIESTO PLNENIA

2.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 60 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

2.2 V prípade neposkytnutia akejkoľvek súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny

plnenia, ktoré je inak Poskytovateľ povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Poverení pracovníci Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovia dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít Poskytovateľa. Doba o ktorú sa predĺži termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní o ktoré sa omeškal Zákazník.

2.3 Predmet Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať podľa potreby v sídle Zákazníka, ako aj vo svojom sídle, prípadne na mieste, ktoré bude Zmluvnými stranami vopred odsúhlasené.

2.4 Termíny plnenia podľa Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať za nasledovných predpokladov:

2.4.1 Zákazník riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany Poskytovateľa;

2.4.2 nenastane zmena v zadaní plnenia.

3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Cena za poskytovanie služieb podľa Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán maximálne vo výške 746.800,-EUR bez DPH (slovom sedemstoštyridsaťšesťtisíc osemsto euro) počas trvania zmluvy nasledovne:

3.1.1 Zákazník je povinný uhradiť cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.1 vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom vždy raz mesačne.

3.1.2 Zákazník je povinný uhradiť paušálne cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.2 v eurách vo výške

- > Rok 2016: 3.510,- EUR bez DPH (slovom tritisícpäťstodesať euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán
- > Rok 2017: 4.680,- EUR bez DPH (slovom štyritisícšesťstoosemdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom adohodou zmluvných strán
- > Rok 2018: 4.680,- EUR bez DPH (slovom štyritisícšesťstoosemdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom adohodou zmluvných strán
- > Rok 2019: 4.680,- EUR bez DPH (slovom štyritisícšesťstoosemdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom adohodou zmluvných strán
- > Rok 2020: 4.680,- EUR bez DPH (slovom štyritisícšesťstoosemdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom adohodou zmluvných strán
- > Rok 2021: 1.170,- EUR bez DPH (slovom tisícstosedemdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán

3.1.3 Zákazník je povinný uhradiť paušálne cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.3 a 1.2.4 v eurách vo výške:

- > Rok 2016: 69.720,- EUR bez DPH (slovom šesťdesiatdeväťtisíc sedemstodvadsať euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán
- > Rok 2017: 101.760,- EUR bez DPH (slovom stojednatísíc sedemstošesťdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom

a dohodou zmluvných strán

- > Rok 2018: 145.760,- EUR bez DPH (slovom stoštyridsaťpäťtisíc sedemstošesťdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán
- > Rok 2019: 94.160,- EUR bez DPH (slovom deväťdesiatštyritisíc stošesťdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán
- > Rok 2020: 98.160,- EUR bez DPH (slovom deväťdesiatosemtisíc stošesťdesiat euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán
- > Rok 2021: 23.040,- EUR bez DPH (slovom dvadsaťtritisícštyridsať euro), ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán

- 3.2 Cena za Systémovú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.1. bude fakturovaná mesačne vopred, do 5. dňa v mesiaci.
- 3.3 Cena za Aplikačnú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.3 Zmluvy bude fakturovaná mesačne, do 5. dňa v nasledujúcom mesiaci vždy po akceptovaní služieb a plnenia Aplikačnej podpory. Nevyčerpané človek/hodiny sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človek/hodiny z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov, obdobie je počítané počas kalendárneho roka.
- 3.4 Cena za Legislatívnu podporu podľa čl. 3 bod 3.1.2 Zmluvy bude fakturovaná mesačne vopred, do 5. dňa v mesiaci.
- 3.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 3.6 Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) dní od jej obdržania od Poskytovateľa s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, sa lehota nepozastavuje, a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 3.7 Všetky ceny v Zmluve sú uvedené bez DPH. DPH bude účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
- 3.8 Lehota splatnosti vystavených faktúr je 30 dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve.
- 3.9 Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.
- 3.10 V prípade, ak Zákazník bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služieb až do jej úplného zaplattenia.
- 3.11 Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podľa bodu 3.10 tohto článku Zmluvy, nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie služieb.
- 3.12 V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu obdobia, za ktorý už bola cena služieb zo strany Zákazníka uhradená, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy služieb za toto obdobie okrem prípadu, ak bol zánik Zmluvy spôsobený odstúpením Zákazníka od Zmluvy v dôsledku závažného porušovania zmluvných povinností Poskytovateľa.

4 RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 4.1 V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 4.2. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.

4.2 Eskalačná matica

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Zákazník	Poskytovateľ
1. stupeň	Meno: tel. č.: e-mail:	Meno: Juraj Krajčík tel. č.: mail:
2. stupeň	Meno: tel. č.: e-mail:	Meno: Miroslav Ličko tel. č.: e-mail:

5 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi služby podľa tejto Zmluvy.
- 5.2 Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu zmluvy postupovať v súlade s ISO 27001 Information Security Standard pre efektívne riadenie a správu informačných systémov a technológií, kontroly, zabezpečenia bezpečnosti a riadenie rizík.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na plnenie Zmluvy.
- 5.4 Poskytovateľ je služby povinný poskytovať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy, alebo ku dňu akceptácie objednávky Zákazníka Poskytovateľom.

6 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1 Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka.

- 6.2 Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstupy zamestnancov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy.
- 6.3 Zákazník sa nestáva vlastníkom autorských práv systémového alebo aplikačného programového vybavenia a zaväzuje sa zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv na dodané softvérové produkty, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou alebo publikáciou. Právo Zákazníka používať (licencia) systém elektronických služieb a Podporný softvér v zmysle zmluvnej dokumentácie tým nie je dotknuté. Plnenia dodané na základe Požiadaviek na zmenu/úpravu/vývoj podľa bodov 1.2.1. Zmluvy a zmeny/úpravy/vývoj dodané podľa Prílohy č. 1 Zmluvy je Zákazník oprávnený používať rovnakým spôsobom ako systém elektronických služieb samotný (to jest umožniť ich využívanie tretím stranám za účelom získavania údajov zo systému elektronických služieb). Zákazník sa nestáva nositeľom autorských práv k plneniam dodaným na základe Požiadaviek na zmenu/úpravu/vývoj podľa bodu 1.2.2 Zmluvy a zmenám/úpravám/vývoju dodaným podľa Prílohy č. 1 Zmluvy. Zákazník nie je oprávnený robiť akékoľvek zmeny a zásahy do nich.

7 ZÁRUKA

- 7.1 Záručná doba k dodanej zmene/úprave/vývoju systému elektronických služieb sa automaticky predlžuje na dobu 24 mesiacov od nasadenia danej zmeny/úpravy/vývoj a systému elektronických služieb.
- 7.2 Obmedzenie záruky:
- Poskytovateľ nezodpovedá za stratu alebo poškodenie dát Zákazníka a z toho vyplývajúce dôsledky, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán a pod., ktoré sa nestali jeho chybou. V prípade straty dát a preukázateľne spôsobeného poškodenia dát zo strany Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný uviesť dáta do pôvodného stavu pred preukázateľnou stratou daných dát.
 - Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté nezabezpečením súčinnosti Zákazníka.
- 7.3 Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť systému elektronických služieb.
- 7.4 Povinnosti Poskytovateľa zo záruky podľa Zmluvy sú podmienené používaním systému elektronických služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi.
- 7.5 Záruka sa nevzťahuje na prípad, keď Zákazník použije na poskytnutie služieb inú právnickú alebo fyzickú osobu bez súhlasu Poskytovateľa.

8 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 8.1 Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“).
- 8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Zákazníka najmä porušením povinností podľa čl. 6 tejto Zmluvy.
- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktoré bude mať za následok vznik škody na strane Zákazníka, je Poskytovateľ povinný uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške preukázateľne vzniknutej škody, ktorá Zákazníkovi vznikla.

9 SANKCIE

- 9.1 Zákazník je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľ a s vykonaním predmetu tejto zmluvy požadovať od Poskytovateľ a zaplatať zmluvnej pokuty vo výške 0,025 % ceny za príslušnú časť plnenia za každý čo i len začatý deň omeškania najviac však do výšky 10% z ceny za príslušné plnenie za obdobie jedného mesiaca, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 1.2.3 alebo do výšky 10% z ceny za príslušnú časť plnenia, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 1.2.1. Poskytovateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkom.
- 9.2 V prípade, ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,025% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania najviac však 10% z fakturovanej čiastky.

10 SUBDODÁVATELIA

- 10.1 Každý subdodávateľ podieľajúci sa na plnení zákazky musí spĺňať alebo najneskôr v čase plnenia predmetu Zmluvy musí spĺňať podmienky podľa § 26 ods. 1 ZVO. Subdodávateľ Poskytovateľ a, ktorého percentuálne plnenie predmetu Zmluvy je najmenej 50%, musí spĺňať aj podmienku podľa § 45 ods. 10 ZVO. Tieto povinnosti sa vzťahujú na každého subdodávateľ a po celú dobu trvania Zmluvy.
- 10.2 Poskytovateľ je povinný informovať Zákazníka o zmene subdodávateľ a, ktorého uviedol pred alebo po podpise Zmluvy alebo akomkoľvek vstupe nového subdodávateľ a v rámci plnenia Zmluvy.
- 10.3 Zákazník si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľ a, ktorý je s ním v obchodnom, súdnom alebo inom spore.
- 10.4 Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov Poskytovateľ a, čo Poskytovateľ a nezaväzuje zodpovednosti za kvalitu plnenia Zmluvy a dodávok podľa obchodného zákonníka ako aj povinností uvedených v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje informovať Zákazníka o subdodávateľoch, ktorí majú prístup k systému Zákazníka.

11 VÝMENA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním prác a poskytovaním služieb podľa Zmluvy a ktoré vo vzájomnom záujme nemožno oznámiť iným osobám, najmä o spôsobe a systéme práce Zmluvných strán, o ich dohodnutej politike, a to vrátane údajov o obchodných partneroch, iných spolupracujúcich osobách, finančnej situácii a hospodárení Zmluvných strán, vnútornej organizácii, vzťahoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že skutočnosti uvedené v predchádzajúcej vete, neprezeradia tretím osobám a ani ich nepoužijú v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani potreby tretích osôb, pričom táto povinnosť trvá i po skončení zmluvného vzťahu.

12 ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 12.1 Zákazník môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy vid' článok 14.1, pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť Poskytovateľovi v nasledovných prípadoch:

- ak Zákazník upozorní písomne Poskytovateľa na neplnenie niektorého zo záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a Poskytovateľ do tridsať (30) dní alebo do dodatočnej lehoty písomne dohodnutej so Zákazníkom nezačne plniť tento záväzok;
 - ak je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia. O tejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný informovať Zákazníka do 5 dní od vzniku tejto skutočnosti.
 - ak Poskytovateľ nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti s predmetom plnenia Zmluvy, s výnimkou predbežného opatrenia;
- 12.2 Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť Zákazníkovi v nasledovných prípadoch:
- ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek z pohľadávok Poskytovateľa v súlade so Zmluvou do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o omeškaní platby;
 - ak Zákazník nesplní záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a nevyrieši túto situáciu do štyridsiatich piatich (45) dní (alebo do termínu dohodnutého s Poskytovateľom písomnou formou), od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o nedodržaní záväzku.
 - ak Zákazník nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti so Zmluvou, s výnimkou predbežného opatrenia.

13 LICENČNÉ DOJEDNANIA

- 13.1 Ak plnenie dodané podľa Zmluvy bude mať charakter spracovaného diela podľa § 8 Zákona č. 185/2015 Z.z. (ďalej len „Spracované dielo“ a „Autorský zákon“), Zákazník sa zaväzuje, že bude Spracované dielo používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou a v súlade s ustanoveniami Autorského zákona. Licencia podľa tohto článku Zmluvy je výhradná.
- 13.2 Zákazník je oprávnený používať Spracované dielo v územne a vecne neobmedzenom rozsahu, počas doby autorskoprávnej ochrany Spracovaného diela, najmä používať Spracované dielo pre účel, na ktorý mu bolo dodané podľa Zmluvy o dielo č. 2014002250 (t.j. zapisovanie, pozmeňovanie, čítanie a archivácia údajovej základne diela, exportovanie a importovanie údajovej základne, ak to dielo umožňuje, generovanie tlačových a digitálnych výstupov z diela, konfigurácia používateľských nastavení diela a iné spôsoby použitia potrebné pre naplnenie účelu, na ktorý bolo dielo Zákazníkovi dodané).
- 13.3 Právo používať Spracované dielo (licencia) podľa tohto článku Zmluvy prechádza na Zákazníka dňom zaplattenia ceny za spracovanie diela podľa Zmluvy.
- 13.4 Cena za licenciu na používanie časti diela, ktorá bola predmetom spracovania je zahrnutá v cene za spracovanie diela podľa Zmluvy.
- 13.5 Zákazník nie je oprávnený vykonávať reverzné inžinierstvo Spracovaného diela.
- 13.6 Zákazník je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Spracovaného diela v rozsahu udelennej licencie po predchádzajúcom súhlase Poskytovateľa; prechádzajúci súhlas Poskytovateľa sa nevyžaduje, ak uplynie záručná doba podľa tejto Zmluvy alebo ak je tretia osoba subjektom verejného práva v zmysle § 261 ods. 3 Obchodného zákonníka. Zákazník môže nadobudnutú licenciu postúpiť na tretiu osobu aj bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa; o tom je však povinný písomne informovať Poskytovateľa.
- 13.7 Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje udelenie licencie v rozsahu, v akom mu boli udelené v tomto článku Zmluvy.
- 13.8 Týmto článkom Zmluvy nie sú dotknuté osobitné povinnosti Zákazníka vyplývajúce zo

Zmluvy o NFP v rámci povinnej udržateľnosti projektu *Elektronizácia služieb mesta Košice* spolufinancovaného z verejných zdrojov v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti.

14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Miestom plnenia dodávok v zmysle Zmluvy je sídlo Zákazníka.
- 14.2 Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú podmienky upravené v Zmluve. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 14.3 Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať poštou, faxom alebo prostredníctvom e-mailu.
- 14.4 Poskytovateľ má právo po dohode so Zákazníkom dodať rovnocenné alebo kvalitatívne lepšie časti programového vybavenia pri dodržaní uvedenej ceny s tým, že bude zachovaná dohodnutá funkčnosť celého systému.
- 14.5 Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 14.6 Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 14.7 Túto Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 14.8 Poskytovateľ ani Zákazník nenesie zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa Poskytovateľ a Zákazník dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
- 14.9 Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Zákazníka až po zaplatení celej jeho ceny.
- 14.10 Pre prípad odstúpenia od tejto Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že si nie sú povinné vrátiť tie čiastkové plnenia, ktoré boli akceptované Zákazníkom v súlade so Zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu tej časti plnenia, ktorá bola akceptovaná Zákazníkom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené čiastkové plnenie nastala pred odstúpením od Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 14.11 Odstúpenie od Zmluvy, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy je považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak zásielku nemožno Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.
- 14.12 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a

na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

14.13 Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch: tri pre Zákazníka a dva pre Poskytovateľa. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni jej zverejnenia na webovom sídle Zákazníka www.kosice.sk.

15 PRÍLOHY

15.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č.1 - Podmienky poskytovania služieb

Príloha č.2 - Zoznam služieb Elektronického systému mesta Košice

Príloha č.3 - Formuláre

ZÁKAZNÍK

MENO : MUDR. RICHARD RAŠI, PHD., MPH

FUNKCIA : PRIMÁTOR

MIESTO : KOŠICE

DÁTUM DŇA : **1. APR. 2016**

PODPIS

.....

ZA ZÁKAZNÍKA

POSKYTOVATEĽ

MENO : MGR. MIROSLAV LÍČKO

FUNKCIA : PREDSEDA PREDSTAVENSTVA

MIESTO : BRATISLAVA

DÁTUM DŇA

PODPIS

ZA POSKYTOVATEĽA

MENO : MGR. MIROSLAV SEDLÁK

FUNKCIA : PODPREDSEDA PREDSTAVENSTVA

MIESTO : BRATISLAVA

DÁTUM DŇA

PODPIS

.....

ZA POSKYTOVATEĽA

Zákazník požaduje poskytovanie služieb:

1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja - Aplikačná podpora
2. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja - Legislatívna podpora
3. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb odstraňovaním väd - Systémová podpora
4. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním kontroly funkčnosti a obsahu

Minimálne požadované zásahy do systému elektronických služieb:

- a) zmeny/úpravy
- b) vývoj a implementácia
- c) odstraňovanie väd
- d) testovanie
- e) kontrola

Realizačné podmienky poskytovania služieb:

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANIA SLUŽBY	SYSTÉM	MAIL	TEL.
Aplikačná podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
Legislatívna podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
HOT-L1NE podpora - pohotovosť - základná	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
HOT-LINE podpora - konzultačná podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
Kontrola funkčnosti a obsahu	8.00-17.00 v prac. dňoch.			

**1. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSAHY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH
SLUŽIEB VYKONÁVANÍM ZMIEN/ÚPRAV/VÝVOJA - APLIKAČNÁ PODPORA**

- 1.1. Zmena/úprava/vývoj v systéme elektronických služieb je v zmysle plnenia zmluvy služba, v rámci ktorej Poskytovateľ na základe požiadavky Zákazníka zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) dodá Zákazníkovi nasledovné zásahy:

- ✓ novú funkcionálnosť systému elektronických služieb alebo inú zmenu systému elektronických služieb;
- ✓ nový komponent v systéme elektronických služieb
- ✓ nový modul/aplikácia v systéme elektronických služieb
- ✓ konverziu údajov z iných systémov do systému elektronických služieb
- ✓ zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaní zmien/úprav/vývoji v systéme elektronických služieb
- ✓ aktualizáciu relevantnej dokumentácie po vykonaní zmien/úprav/vývoji v systéme elektronických služieb
- ✓ riešenie problému so systémom elektronických služieb, ktorý nie je vadou podľa zmluvy
- ✓ úprava konfigurácie HW, konfigurácia VM
- ✓ poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoj pre nasledovné komponenty:
- ✓ eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so základnými referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS.EFORM, UPVS.EDESK, UPVS.NOTIFY, UPVS.CEP, UPVS_MED, UPVS.PM, UPVS_MDUERZ", Integrácia s externými IS, [EIS.ESKN, EIS.ZBGIS, EIS_ZC], Integrácia s mestskými časťami KE
- ✓ BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOB.KE, REGPO.KE, REGAN.KE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôbenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP
- ✓ GIS Front-End, GIS Back-End,, Integrácia GIS s ESKE
- ✓ Mobilná aplikácia
- ✓ Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ:ODU_DOT, ODU_EDEM, ODUJLIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU.OHL, ODU.PLAT

- 1.2. Zásah, ktorý vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človek/hodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek QIRA) zadávaný aj formou písomnej Požiadavky v zmysle prílohy č. 3 - Formuláre, tejto Zmluvy. Po schválení je táto písomná Požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 1.3. Zásah nebude Zákazníkovi poskytnutý najmä z dôvodu nekonzistentnosti so systémom elektronických služieb. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi zo strany Poskytovateľa oznámené.
- 1.4. Zákazník je v Požiadavke povinný zadať vlastné špecifikácie na zásah. Zadanie musí byť písomné QIRA) ^a musí obsahovať:
 - S zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - S cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Zákazníkovi má priniesť;
 - S stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou odborne zdatnou v oblasti výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka;
 - S podrobné definovanie požiadavky v zmysle bodu 1.1 tejto prílohy Zmluvy
- 1.5. Poskytovateľ po prevzatí Požiadavky od Zákazníka doplní do dokumentu „Požiadavka na zmenu“ [ďalej aj ako „Dokument“] podrobný návrh riešenia popisujúci všetky skutočnosti v zmysle bodu 1.4 tejto prílohy Zmluvy, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Zákazníka vrátane nadväzujúcich skutočností vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu úkonu týkajúceho

- sa zásahu, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu.
- 1.6. Spolu s vykonaným zásahom Poskytovateľ dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
 - 1.7. Akceptácia zásahu:
 - S Dokument, ktorý je súčasťou zásahu, bude ako Dokument v zmysle prílohy č. 3 - Formuláre Zmluvy. Tento dokument je zaevidovaný v systéme ako príloha. Pri zásahu s náročnosťou do 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA stav „Closed“). Pri zásahu s náročnosťou nad 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný písomne. Po schválení je kópia tohto Dokumentu zaevidovaná v systéme JIRA ako príloha.
 - 1.8. Otestovanie systému elektronických služieb po vykonanom zásahu je v kompetencii Zákazníka.
2. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSAHY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB VYKONÁVANÍM ZMIEN/ÚPRAV/VÝVOJA - LEGISLATÍVNA PODPORA
- 2.1 Poskytovateľ je povinný sledovať legislatívu súvisiacu so systémom elektronických služieb.
 - 2.2 Poskytovateľ prostredníctvom legislatívnej podpory nebude realizovať tieto zmeny:
 - a] zásadnú zmenu algoritmu alebo chodu podporovaného softvéru;
 - b] vykonanie funkčného updatu (vyvolaného zmenou hardvéru, vývojového prostredia, systémového, databázového alebo iného softvéru súvisiaceho s prevádzkou podporovaného zariadenia];
 - c] vytvorenie nových modulov, šablón, databáz, tlačív, formulárov, evidencií, algoritmov a iných súčastí podporovaného zariadenia; pre zamedzenie pochybností sa modul, šablóna, databáza, tlačivo, formulár, evidencia, algoritmus a iná súčasť podporovaného zariadenia považuje za novú v prípade, ak:
 - S v ňom doposiaľ neexistuje a má byť na základe požiadavky Zákazníka vytvorený poskytovateľom alebo
 - S už existuje, ale si vyžaduje zásadné prepracovanie jeho obsahu.
 - 2.3 V rámci legislatívnej podpory Poskytovateľ na základe požiadavky analytika zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) zabezpečí Zákazníkovi nasledovné zásahy:
 - S novú funkcionálnosť systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S nový komponent v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S konverziu údajov z iných systémov do systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S aktualizáciu relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S inú zmenu systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy
 - S poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja pre nasledovné komponenty:
 - o eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS: UPVSJAM, UPVS_EFORM, UPVS_EDESK, UPVSJMOTIFY, UPVS.CEP, UPVS.MED, UPVS.PM, UPVS.MDUERZ, Integrácia s externými IS (EISJESKN, EIS_ZBGIS, EIS_ZC], Integrácia s mestskými časťami KE
 - o BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne

(REGOBJKE, REGPO_KE, REGANJKE}, Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP

o GIS Front-End, GIS Back-End,, Integrácia GIS s ESKE

o Mobilná aplikácia

o Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ: ODU_DOT, ODU_EDEM, ODUJLIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU.OHL, ODU.PLAT

- 2.3.1 Zásah, ktorý vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človek/hodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) zadávaný aj formou písomnej Požiadavky na legislatívnu zmenu (ďalej aj ako „Dokument“) v zmysle prílohy č. 3 - Formuláre Zmluvy. Tento dokument je zaevidovaný v systéme ako príloha;
- 2.3.2 Poskytovateľ doplní do dokumentu podrobný návrh riešenia popisujúci požadovaný zásah v zmysle bodu 2.3 tejto Prílohy Zmluvy, ktorý treba uskutočniť na základe zmeny legislatívy vrátane nadväzujúcich činností vyplývajúcich z analýzy danej problematiky.
- 2.3.3 Poskytovateľ doplní termín realizácie a maximálnu cenu zásahu, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii dokumentu;
- 2.3.4 Spolu s vykonaným zásahom Poskytovateľ dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.

2.4 Akceptácia zásahu:

S Dokument, ktorý je súčasťou zásahu, bude ako Dokument v zmysle prílohy č. 3 - Formuláre Zmluvy. Tento dokument je zaevidovaný v systéme ako príloha. Pri zásahu s náročnosťou do 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA stav „Closed“). Pri zásahu s náročnosťou nad 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný písomne. Po schválení je kópia tohto Dokumentu zaevidovaná v systéme JIRA ako príloha.

2.5 Otestovanie systému elektronických služieb po vykonaní zásahu je v kompetencii Zákazníka.

3. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSAHY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB ODSTRAŇOVANÍM VÁD - HOT-LINE ZÁKLADNÁ A KONZULTAČNÁ PODPORA

3.1 Hot-line základná podpora - lokalizácia vady v systéme elektronických služieb - definovanie návrhov riešenia - odstránenie vady zásahom do systému elektronických služieb

o Profylaktika HW - Update firmware blade chassis (CMM, IMM, BIOS); 6 x blade server; 2 x diskové polia; 3 x server v testovacom prostredí minimálne 2 x ročne; update firmware SAN a LAN switchce; zálohy konfigurácií minimálne 2 x ročne; Update firmware 2 x CISCO ASA; zálohy konfigurácií minimálne 2 x ročne; Patching Hypervisors (8 x); aplikačný server (16) minimálne 1 x mesačne; Patching infraštruktúrne servre (10) MS AD, CA, AppController, VMM Server, DPM Server, SCOM server, 4 x RDS Server minimálne 1 x mesačne; pravidelná údržba databázové servre (4) minimálne 1 x mesačne; Kontrola a úpravy záloh, údržba MS SCOM servera minimálne 1 x mesačne.

o Hot-line - systémová vrstva pre nasledovné komponenty:

eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS.EFORM, UPVS.EDESK, UPVS.NOTIFY, UPVS_CEP,

UPVSJMED, UPVSJPM, UPVS_MDUERZ", Integrácia s externými IS, (EIS_ESKN, EIS_ZBGIS, EIS_ZC), Integrácia s mestskými časťami KE

BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOB_KE, REGPO_KE, REGAN_KE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP

GIS Front-End, GIS Back-End, Integrácia GIS s ESKE

Mobilná aplikácia

Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ:ODU_DOT, ODU_EDEM, ODU.LIC, ODU_REG, ODUJNF, ODU_OHL, ODU.PLAT

o Hot-line - aplikačná vrstva pre nasledovné komponenty:

eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS_EFORM, UPVS_EDESK, UPVS_NOTIFY, UPVS_CEP, UPVS_MED, UPVS_PM, UPVS_MDUERZ", Integrácia s externými IS, (EIS.ESKN, EIS_ZBGIS, EIS_ZC), Integrácia s mestskými časťami KE

BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOB_KE, REGPO_KE, REGAN_KE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP

GIS Front-End, GIS Back-End,, Integrácia GIS s ESKE

Mobilná aplikácia

Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ:ODU_DOT, ODU.EDEM, ODU.LIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU_OHL, ODU_PLAT

3.1.1 Všeobecné podmienky pri zabezpečovaní HOT-LINE - základnej podpory:

- a) dostupnosť systému elektronických služieb
- b) po zaevidovaní hlásenia vady v systéme elektronických služieb, ktoré musí obsahovať ID služby, začať realizovať zásah do systému elektronických služieb, prípadne poskytnúť náhradné riešenie. Pokiaľ hlásenie vady systému elektronických služieb nebude obsahovať ID služby, nie je možné začať realizovať zásah do systému elektronických služieb;

3.1.2 Podmienky pri zabezpečovaní zásahu do systému elektronických služieb pri vade - zabezpečovanie služby HOT-LINE - základnej podpory:

- a) zásah do systému elektronických služieb v rámci tejto služby je činnosť Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa zo strany Poskytovateľa v mieste prevádzkovania systému elektronických služieb, alebo na pracovisku Zákazníka;

- b) zásah do systému elektronických služieb je ukončený a dostupnosť systému elektronických služieb obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti systému elektronických služieb Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia a funkčné riešenie bolo overené Zákazníkom.
- c) v prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa systému elektronických služieb, v dôsledku ktorého Zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby na odstránenie vady systému elektronických služieb, nebolo spôsobené v dôsledku vady systému elektronických služieb, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou systému elektronických služieb), Poskytovateľ bude všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania systému elektronických služieb vždy fakturovať Zákazníkovi v plnej výške podľa platného cenníka Poskytovateľa. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Zmluvy.

3.2 Podmienky pri zabezpečovaní HOT-LINE - konzultačnej podpory

- a) služba zahŕňa predovšetkým poskytovanie podpory prostredníctvom konzultácií k obsahovej a funkčnej stránke systému elektronických služieb po vykonaných zásahoch v systéme elektronických služieb ako aj na základe ďalších požiadaviek Zákazníka ako sú napr.:
 - konzultácie pre riešiteľov iných informačných systémov
- b) službu môžu využívať len Zákazníkom určené oprávnené osoby Zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 15 dní od podpisu zmluvy zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname oprávnených osôb, je Zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam.. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami;
- c) Zákazník do 15 dní od podpisu zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním plnení podľa zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi;
- d) v rámci služby nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahradzuje školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej a aktualizovanej verzii po vykonaných zásahoch v systéme elektronických služieb.
- e) Služba nebude slúžiť pre podporu funkčnosti systému elektronických služieb.

3.3 Vadou je také správanie systému elektronických služieb:

- a) keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;

- b) pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát. V rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;

3.4 Za vadu sa nepovažuje také správanie systému elektronických služieb, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa systému elektronických služieb spôsobené:

- a) nevhodným používaním systému elektronických služieb alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené;
- b) administráciou ostrého prostredia, do ktorého je systém elektronických služieb nasadený, alebo administráciou systému elektronických služieb samotným Zákazníkom, alebo treťou osobou;
- c) dátami, ktoré neprodukuje systém elektronických služieb;
- d) používaním systému elektronických služieb za iných podmienok ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k systému elektronických služieb;
- e) softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
- f) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;
- g) zmenou prostredia do ktorého bol systém elektronických služieb nasadený;
- h) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

3.5 Kategórie Vád:

- a) Vada kategórie A - Vada vylučujúca užívanie systému elektronických služieb alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- b) Vada kategórie B - Vada obmedzujúca prevádzku systému elektronických služieb, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému elektronických služieb alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;
- c) Vada kategórie C - ostatné Vady

3.6 Riešenie vád

- a) doba odozvy je doba, v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie Vady systému elektronických služieb;
- b) doba riešenia je predpokladaná doba v ktorej Poskytovateľ Vadu systému elektronických služieb odstráni; uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa; skutočná doba opravy bude Zákazníkovi oznámená po vykonanej analýze Vady Poskytovateľom.

VADA	PRIORITA	PRIORITA podľa JIRA	DOBA ODOZVY	DOBA DODANIA OPRAVY
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	Do 2*hod	2 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	4* hod	5 prac. dni
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	8* hod	10 prac. dní

* uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby HOT LINE podpora

3.7 Otestovanie systému elektronických služieb po dodaní elektronických služieb po

odstránení vád je v kompetencii Zákazníka.

4. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KONTROLU FUNKČNOSTI SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav
- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy
- kontrola zálohovania
- profylaktika
- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa ďalších požiadaviek Zákazníka

5. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA RIADENIE ČINNOSTÍ SPOJENÝCH SO VŠETKÝMI ZÁSAMI DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť a určiť zodpovednú osobu za riadenie činností spojených so všetkými zásahmi do systému elektronických služieb podľa požiadaviek Zákazníka
- 5.2 Zodpovedná osoba Poskytovateľa riadi všetky činnosti spojené so zásahmi do systému elektronických služieb (ďalej aj ako „zásahy“). Detailne koordinuje a kontroluje realizáciu všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka.
- 5.3 Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá za zabezpečenie zdrojov a kapacít Poskytovateľa potrebných pre riadne plnenie zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka.
- 5.4 Zodpovedná osoba Poskytovateľa je oprávnená zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu a na riešení jednotlivých zásahov.
- 5.5 Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá najmä za:
- 5.5.1 riadenie realizácie všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka v rozsahu a podľa Zmluvy,
- 5.5.2 riadenie realizácie všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka v rozsahu a podľa Zmluvy,
- 5.5.3 dodržiavanie termínov a všetkých požiadaviek na konkrétny zásah,
- 5.5.4 dodržiavanie schváleného návrhu, pravidiel systému kvality a za dosiahnutie kvality konečného riešenia v rámci zásahu
- 5.6 Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá za koordináciu a kontrolu zásahov tak, aby boli v súlade s požiadavkami Zákazníka

6. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KONTROLU FUNKČNOSTI SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav
- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy
- kontrola zálohovania
- profylaktika
- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa

d'alších požiadaviek Zákazníka

7. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KOMUNIKÁCIU

- 7.1 Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA) na adrese <https://jira.lomtec.com/MestoKE>. Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie služieb Poskytovateľ'a v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
- 7.2 Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
- prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA);
 - prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje;
 - telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej požaduje informácie.
- 7.3 V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA), požiadavky na služby Zákazník zadá e-mailom dovedy, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa podmienok poskytovania služieb. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Poskytovateľ Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie služieb Poskytovateľ'om v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

8. ĎALŠIE PODMIENKY PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

- 8.1 Počas záručnej doby má Zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád systému elektronických služieb, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto podmienkach poskytovania služieb.
- 8.2 Poskytovaním služieb nevznikajú Poskytovateľ'ovi alebo jeho subdodávateľ'om, partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve.
- 8.3 Zákazník nie je bez súhlasu Poskytovateľ'a oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bol systém elektronických služieb nasadený. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bol systém elektronických služieb a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu Poskytovateľ'a, Poskytovateľ' nie je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Zákazník neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb Poskytovateľ'om nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu služieb za dané rozhodné obdobie.
- 8.4 Zákazník je zodpovedný, že HW infraštruktúra je prevádzkovaná na bezpečnom mieste s monitorovaným prístupom t.j. bez možnosti vstupu neautorizovaných osôb a je chránená voči výpadku napájania a zatečeniu. V prípade nedodržania týchto podmienok, Poskytovateľ' nezodpovedá za vzniknuté výpadky v systéme elektronických služieb a taktiež sa na takýto výpadok nevzťahujú reakčné doby dohodnuté v Zmluve. Všetky činnosti, ktoré budú v takomto prípade poskytnuté k obnoveniu systému elektronických služieb budú plne fakturované Zákazníkovi.
- 8.5 Poskytovateľ' vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v článku 4, bod 4.2 Zmluvy.

*PRÍLOHA č. 2 k Zmluve
ZOZNAM SW SLUŽIEB*

<i>ES</i>	<i>1D</i>
Prideľovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber	sluzba_egov_1996
Vydávanie voličského preukazu	sluzba_egov_1997
Informovanie o voľbách a referendách	sluzba_egov_1998
Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla	sluzba_egov_2001
Povoľovanie výrubu drevín	sluzba_egov_2005
Vydávanie stanoviska k chovu nebezpečných živočíchov	sluzba_egov_2007
Oznamovanie strát a nálezov	sluzba_egov_2009
Oznámenie otváracích hodín prevádzkarne alebo ich zmeny, zrušenie prevádzky	sluzba_egov_2014
Povoľovanie osobitných prevádzkových hodín	sluzba_egov_2015
Pripomienkovanie návrhov nariadení	sluzba_egov_2017
Ohlasovanie závad zjazdnosti komunikácií	sluzba_egov_2024
Informovanie o cestovnom ruchu	sluzba_egov_2030
Informovanie verejnosti o civilnej ochrane	sluzba_egov_2031
Informovanie o požiarnom poriadku obce	sluzba_egov_2065
Povoľovanie zriadenia vjazdu z miestnej komunikácie na susedné nehnuteľnosti	sluzba_egov_2066
Informovanie o centrách voľného času	sluzba_egov_2090
Informovanie o jazykových školách v obci	sluzba_egov_2091
Poskytovanie finančného príspevku na prevádzku sociálnej služby	sluzba_egov_2099
Poskytovanie prepravnej služby	sluzba_egov_2104
Posúdenie odkázanosti na sociálnu službu. Poskytovanie sociálnej služby	sluzba_egov_2109
Informovanie o mestskej polícii	sluzba_egov_2127
Ohlasovanie vzniku, zániku alebo zmeny poplatkovej povinnosti za komunálne odpady a drobné stavebné odpady	sluzba_egov_1985
Oznamovanie skutočností rozhodujúcich pre vyrubovanie dane z nehnuteľností	sluzba_egov_1986
Podávanie daňového priznania k dani za psa	sluzba_egov_1987
Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za užívanie verejného priestranstva	sluzba_egov_1988
Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady	sluzba_egov_1989
Platenie miestnych daní	sluzba_egov_1990
Platenie pokút, úrokov a sankčných úrokov	sluzba_egov_1991
Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností	sluzba_egov_1992
Informovanie o dani z nehnuteľností	sluzba_egov_1993

Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za ubytovanie	sluzba_egov_1994
Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci	sluzba_egov_1995
Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva	sluzba_egov_1999
Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám	sluzba_egov_2011
Zverejňovanie zmlúv ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami	sluzba_egov_2013
Spracovanie elektronických účtovných dokladov	sluzba_egov_2016
Informovanie o dani za nevýherné hracie prístroje	sluzba_egov_2033
Informovanie o dani za predajné automaty	sluzba_egov_2034
Informovanie o dani za psa	sluzba_egov_2035
Informovanie o dani za ubytovanie	sluzba_egov_2036
Informovanie o dani za užívanie verejného priestranstva	sluzba_egov_2037
Informovanie o dani za vjazd a zotrvanie motorového vozidla v historickej časti mesta	sluzba_egov_2038
Informovanie o miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady	sluzba_egov_2039
Podávanie daňového priznania k dani za nevýherné hracie prístroje	sluzba_egov_2040
Podávanie daňového priznania k dani za predajné automaty	sluzba_egov_2041
Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za vjazd a zotrvanie motorového vozidla v historickej časti mesta	sluzba_egov_2042
Poskytovanie úľav alebo odpustenie daňového nedoplatku	sluzba_egov_2044
Vrátenie pomernej časti dane	sluzba_egov_2047
Publikovanie zoznamu registrovaných zvierat	sluzba_egov_2048
Poskytovanie nenávratných dotácií	sluzba_egov_2050
Povoľovanie vjazdu do historickej časti mesta alebo pešej zóny_____	sluzba_egov_2069
Publikovanie zoznamu neplatičov	sluzba_egov_2086
Informovanie o materských školách v obci	sluzba_egov_2002
Informovanie o základných školách v obci	sluzba_egov_2003
Informovanie o sociálnych službách v obci	sluzba_egov_2004
Informovanie o verejnom obstarávaní	sluzba_egov_2008
Informovanie o činnosti obce	sluzba_egov_2010
Zverejňovanie aktualít a informačný servis	sluzba_egov_2012
Informovanie o školských obvodoch	sluzba_egov_2092
Informovanie o špeciálnych triedach	sluzba_egov_2093
Informovanie o základných umeleckých školách	sluzba_egov_2094
Informovanie o zariadeniach školského stravovania	sluzba_egov_2095

Informovanie o komunitnom pláne sociálnych služieb obce	sluzba_egov_2097
Informovanie o poskytovateľoch sociálnych služieb a sociálnej pomoci v obci	sluzba_egov_2098
Poskytovanie základného sociálneho poradenstva	sluzba_egov_2111
Informovanie o životnom prostredí	sluzba_egov_2115
Elektronická úradná tabuľa obce	sluzba_egov_2130
Informovanie o útulkoch a karanténach pre zvieratá	sluzba_egov_2131
Informovanie o náboženských inštitúciách obce	sluzba_egov_2137
Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok	sluzba_egov_2068
Informovanie o územnom pláne	sluzba_egov_2000
Ohlasovanie nelegálnych skládok, znečisťovania vodných tokov a životného prostredia. Vyzvanie majiteľa pozemku na odstránenie odpadu	sluzba_egov_2006
Informovanie o mestskej hromadnej doprave	sluzba_egov_2020
Informovanie o uzávierke miestnych komunikácií	sluzba_egov_2021
Ohlasovanie porúch verejného osvetlenia a cestnej svetelnej signalizácie	sluzba_egov_2022
Ohlasovanie závad na chodníkoch a priechodoch pre chodcov	sluzba_egov_2023
Informovanie o odpadovom hospodárstve	sluzba_egov_2061
Informovanie o pamätihodnostiach obce	sluzba_egov_2063
Informovanie o regionálnom rozvoji a jeho podpore	sluzba_egov_2070
Vydávanie stanoviska k zmene druhu pozemku	sluzba_egov_2124

FORMULÁRE

**POŽIADAVKA NA ZMENU/ÚPRAVU/VÝVOJ SYSTÉMU
ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB**

Požiadavka na zmenu/úpravu/vývoj systému elektronických služieb XXXXXXXXX
XXXX

Zákazník	
Produkt	
ID služby	

Stručný popis funkcionality

Zadanie zákazníka: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Zákazník)

Zadanie:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia Poskytovateľa

Predbežný termín plnenia

Návrh riešenia požiadavky Poskytovateľom:

(vyplní Poskytovateľ)

Návrh riešenia:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Záväzné vyjadrenie Poskytovateľa:

Dátum dodania návrhu riešenia	
Termín realizácie	
Počet človek/hodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie: Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia):
Zodpovedný zástupca zo strany Poskytovateľa	
Maximálna cenová kalkulácia bez DPH	

Záväzné vyjadrenie zákazníka

Dátum vyjadrenia - objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany zákazníka	

Zákazník akceptuje ponuku Poskytovateľa.

zodpovedný zástupca
za Zákazníka

zodpovedný zástupca
za Poskytovateľa

FORMULÁRE

POŽIADAVKA NA LEGISLATÍVNU ZMENU/ÚPRAVU/VÝVOJ SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

Požiadavka na legislatívnu zmenu/úpravu/vývoj systému elektronických služieb
XXXXXXXXXXXX

Zákazník	
Produkt	
ID služby	
Zákon, smernica, nariadenie	

Stručný popis funkcionality

Zadanie zákazníka: Podrobný popis funkcionality
(vyplní Zákazník)

Zadanie:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia Poskytovateľa

Predbežný termín plnenia

Dátum účinnosti legislatívnej zmeny

Návrh riešenia požiadavky Poskytovateľom:
(vyplní Poskytovateľ)

Návrh riešenia: Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval		
Schválil		
Prevzal		

Záväzné vyjadrenie Poskytovateľa:

Dátum dodania návrhu riešenia	
Termín realizácie	
Počet človek/hodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie: Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia):
Zodpovedný zástupca zo strany Poskytovateľa	
Maximálna cenová kalkulácia bez DPH	

Záväzné vyjadrenie zákazníka

Dátum vyjadrenia - objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany zákazníka	

Objednávateľ akceptuje ponuku Poskytovateľa.

**zodpovedný zástupca
za Zákazníka**

**zodpovedný zástupca
za Poskytovateľa**