

Predmet plnenia

Predmetom plnenia je dodanie informačného systému (vrátane služieb) na pasportizáciu nehnuteľného majetku (ďalej tiež „riešenie“ alebo „pasportizačný systém“), ktorý bude zabezpečovať jednotnú evidenciu nehnuteľného majetku a jeho stavu. Riešenie je navrhnuté tak, aby ho bolo možné integrovať s existujúcimi systémami Objednávateľa.

Predmetom plnenia je systém a jeho súčasti:

Označenie	Názov
A	Evidencia majetku
B	Technicko-pasportizačná evidencia

A. Evidencia majetku

Pasportizačný systém zabezpečí vecnú evidenciu všetkého nehnuteľného majetku (budovy, pozemky a stavby) vo vlastníctve PSK, vrátane majetku v správe organizácií zriadených PSK alebo ďalších organizácií. Zároveň umožňuje evidovať aj majetok, ktorý nie je vo vlastníctve PSK.

Riešenie umožňuje prístup k evidencii majetku a správu údajov o majetku a jeho pasportu priamo správcom majetku na ich pracovisku na základe prístupových práv.

Evidencia majetku je napojená na dáta Registra nehnuteľností (dáta Katastra nehnuteľností, ďalej len „KN“) a v kvartálnych intervaloch je možné verifikovať evidovaný majetok s jeho aktuálnym stavom v KN.

Objednávateľ deklaruje, že pre tento účel zabezpečí nevyhnutné dáta pre účely aktualizácie a porovnávania stavu majetku.

B. Technicko-pasportizačná evidencia

Táto evidencia umožní zadávanie a správu pasportných údajov o evidovanom majetku.

Používateľ môže definovať jednotlivé skupiny pasportizovaných parametrov a jednotlivé parametre pasportu majetku.

Štruktúra pasportizovaných prvkov je nakonfigurovaná na tieto typy majetku:

- Parcely
- Budovy
- Mosty
- Oporné múry
- Vodné plochy

Pri pasportizovanom prvku sa sleduje: jednotka, počet, označenie, popis a stav. Pokiaľ je to relevantné tak aj rok nadobudnutia, roky opráv a periodicitu opráv. Tlačový pasport majetku reprezentuje výstup do formátov – XLS, PDF, RTF a obsahuje všetky evidované pasportné údaje.

K pasportu majetku je možné viazať stavebné akcie vykonávané na majetku je ich možné naviazať až na jednotlivé pasportné prvky.

Aplikácia umožňuje vyhľadať majetok, na ktorom je vykonávaná zaevidovaná stavebná akcia.

Aplikácia dokáže evidovať termíny revízií jednotlivých prvkov, evidovať dokumenty pri vykonaných revíziách (revízne správy) a upozorňovať na termíny revízií pomocou notifikácií.

Základný popis technického riešenia

Základom systému **Pasportizačný systém** je jadro technológie T-WIST® (Tímový webový informačný systém firmy T-MAPY). T-WIST integruje jednotlivé komponenty informačného systému v jednom používateľskom prostredí. K tomuto účelu využíva štandardné inter/intranetové technológie. Používateľské prostredie predstavuje bežný webový prehliadač (MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome), čo v on-line režime umožňuje prístup z mobilných zariadení, v plnom rozsahu jeho funkčnosti. Technológia

T-WIST umožňuje systém navrhnuť a realizovať tak, aby aj v budúcnosti bolo možné pružne previesť akékoľvek aplikačné úpravy podľa požiadavky používateľov bez nutnosti preprogramovania jadra systému. Pasportizačný systém spĺňa hľadisko technologickej neutrálnosti. Systém má plnú podporu pre mobilné a dotykové zariadenia bez obmedzení na konkrétny hardvér, resp. typ zariadenia.

Systém je postavený nad štandardnými protokolmi OGC.

Systém umožňuje rozšírenie o nové mapové a agendové aplikácie a integráciu na iné informačné systémy využívané v rámci organizačnej štruktúry organizácie. Systém zabezpečuje, aby databázová a mapová časť riešenia bola integrovaná v jednom okne prehliadača.

Služby systému sú zabezpečené a prístupné pre celú organizačnú štruktúru úradu PSK, primárne pre Odbor majetku PSK bez obmedzenia počtu používateľov (multilicencia na počet používateľov), a tiež pre verejnosť ako webový nástroj na poskytovanie informácií a komunikáciu úradu s občanmi cez internet (elektronická služba úradu). Identita používateľov bude spravovaná centrálnne. Táto centrálna správa identít bude realizovaná formou integrácie na existujúci systém Active Directory.

Moduly

Celý Pasportizačný systém sa skladá z niekoľkých špecifických modulov, z nich väčšina je reálne využiteľná ako samostatná aplikácia.

- **Majetok (Areály, Správcovia majetku, Procesy, Požiadavky)**
Základná evidencia majetku a jeho zatriedenie (do areálov a správcom). Evidencia procesov a požiadaviek spojených s majetkom.
- **Pasport majetku (Stavebné akcie/opravy)**
Pasportizácia majetku a stavebné akcie/opravy vedené k majetku
- **Notifikácie – Notifikačný modul**
Aplikácia **Notifikácie** slúži pre efektívnu správu dát Pasportizačného systému. Umožňuje zasielať upozornenia o prebehnutých aktualizáciách dát, a to pomocou notifikačných emailových správ. Pokiaľ má systém poskytovať relevantné dáta, musia byť tieto dáta udržiavané a sledovanie vykonávania údržby dát je jednou z častí notifikačného modulu. Súčasne notifikačný modul umožňuje používateľom zadávať si svoje vlastné upozornenia k majetku, a to pomocou používateľských notifikácií.
- **NEMO – nehnuteľnosti**
Evidencia údajov o majetku z katastra nehnuteľností s históriou.
- **Kataster nehnuteľností (KN)**
Prezeranie dát katastra nehnuteľností. Ide o aplikáciu použiteľnú všeobecne aj pre iných používateľov zákazníka, než sú používatelia Pasportizačného systému.
- **Zmluvy**
Evidencia zmlúv viazaných k majetku zadávateľa.
- **Mapová aplikácia**
Mapová aplikácia pre prezeranie majetku samosprávneho kraja v mape. Aplikácia je prepojená na jednotlivé vecné evidencie.
- **Reporting**
Nástroj na tvorbu prehľadov a zostáv nad Pasportizačným systémom.
- **Administrácia systému**
Súhrn aplikácií pre administráciu a správu používateľov systému.

Všeobecná funkcionálnosť

Pasportizačný systém bude prepojený s mapovou aplikáciou a bude používateľom ponúkať nasledovnú funkcionálnosť:

- Vyhľadávanie a filtrovanie informácií evidencií podľa administratívnych údajov, podľa polohy, podľa informácií o zariadení a podľa vlastníka stavby alebo pozemku.
- Zobrazenie vybraných údajov z evidencie a premietnutie údajov na katastrálnu mapu (farebne rozlíšené).
- Zobrazovanie podrobných informácií o majetku z výsledkov identifikácie v mape.
- Možnosť vlastnej úpravy číselníkov
- Editácia záznamov – dopĺňanie, vymazávanie, úprava
- Sledovanie histórie zmien záznamov evidencie
- Možnosť obmedzenia prístupu k modulom a ich funkcionálnosti na základe pridelených práv.
- Tlač evidencie alebo jednotlivých záznamov do PDF

Pre prácu s popisnými informáciami katastra nehnuteľností budú vybrané moduly prepojené s mapovou aplikáciou a budú používateľom ponúkať nasledovnú funkcionálnosť:

- Vyhľadávanie informácií katastra (parcely registra C a E podľa čísla parcely alebo vlastníka, stavieb podľa súpisného čísla a listu vlastníctva podľa čísla a vlastníka).
- Zobrazenie vybraných listov vlastníctva / všetkých parciel / na katastrálnej mape, v rámci vybraných LV - filtrovanie /podľa typu poznámok, typu zmlúv, typu pozemku, účelového využitia / a následné / farebne rozlíšené / premietnutie vybraných filtrov na katastrálnu mapu.
- Zobrazovanie informácií o parcele s informáciami o stavbe, so zoznamom vlastníkov a automatické zobrazovanie vybranej parcely v mapovej časti agendovej aplikácie.
- Zobrazovanie podrobných informácií o parcele z výsledkov identifikácie v mape.
- Vyhľadávanie a zobrazovanie susedných parciel k parcele.
- Zobrazovanie a tlač listov vlastníctva a informácií o parcele vo formáte PDF.
- Možnosť obmedzenia prístupu k agendovým aplikáciám a ich funkcionálnosti na základe pridelených práv.

Mapové aplikácie budú používateľom ponúkať nasledovnú funkcionálnosť:

- Identifikácia a vyhľadávanie objektov v mape a zobrazovanie informácií o nich.
- Prepojenie s agendovou aplikáciou pre prácu s katastrom nehnuteľností.
- Nastavovanie priehľadnosti podkladových vrstiev.
- Posun na preddefinované lokality.
- Prepínanie medzi mapovými aplikáciami so zachovaním pôvodného výrezu mapy.
- Zobrazovanie mapovej legendy k vrstvám.
- Meranie vzdialenosti a plôch v mape.
- Vkládanie používateľských bodov do mapy, identifikácia ich súradníc a ich export.
- Tlač mapových výstupov do PDF s možnosťou výberu šablóny, rozlíšenia a mierky.
- Zobrazovanie vo webovej aplikácii a zároveň na mobilných aj dotykových zariadeniach.
- Možnosť obmedzenia prístupu k mapovým aplikáciám a ich funkcionálnosti na základe pridelených práv (prostredníctvom administrátorskej aplikácie).

V rámci mapových aplikácií bude pre používateľov k dispozícii nasledovný obsah:

- Podkladové vrstvy: Základná mapa, Mapa ZBGIS, a Ortofotomapy (dodá Objednávateľ).
- Vrstvy územnej identifikácie: Adresy, Ulice a miestopis.
- Vrstvy katastra nehnuteľností: Parcely C a Parcely E.
- Vrstvy vlastníctva a druhov pozemkov
- Vrstvy podľa špecifického obsahu

Uvedený obsah bude vytvorený a nakonfigurovaný na základe dostupných podkladov, ktoré pre tento účel poskytne Objednávateľ.

V rámci služieb systému bude k dispozícii aj sada aplikácií pre správu systému, ktorá bude používateľom a administrátorovi na strane mesta ponúkať nasledovnú funkcionálnosť:

- Možnosť zmeny vlastného hesla, mena a e-mailu samotným používateľom.
- práva používateľov (vkládanie, zmena údajov a zrušenie používateľských prístupov) administrátorom systému.
- Nastavovanie práv administrátorom systému.
- Možnosť vytvárania a zobrazovania informatívnych správ pre používateľov.

Migrácia dát

Informácie a dáta budú do dodávaných častí riešenia doplňované automaticky z dátových zdrojov PSK a len v prípade preukázania nemožnosti automatického spracovania údajov zo strany riešiteľa, budú dáta zadávané ručne používateľmi PSK, od okamihu spustenia do ostrej prevádzky.

Prvotné nastavenie systému je súčasťou predmetu plnenia a bude realizované na základe vykonávacej dokumentácie.

Migrácia dát (resp. úvodné naplnenie dátami) bude realizovaná iba v týchto uvedených prípadoch:

- (a) Naplniť Register nehnuteľností dátami z KN – prvotné naplnenie dátami.
- (b) Naplniť Evidenciu majetku dátami z KN – prvotné naplnenie budov a pozemkov.
- (c) Naplniť Evidenciu majetku dátami poskytnutými Zadávatel'om (vo formáte CSV) – prvotné naplnenie stavieb. Štruktúra súboru stavieb pre naplnenie je:
 - (i) inventárne číslo stavby,
 - (ii) názov,
 - (iii) identifikácia parcely, kde stavba stojí,
 - (iv) vlastníctvo stavby (cudzí, vlastná),
 - (v) správca stavby (IČO),
 - (vi) dátum od kedy je stavba evidovaná.

Skúšobná prevádzka a prechod na ostrú prevádzku

V rámci dodania diela bude zabezpečená skúšobná prevádzka v dĺžke 30 dní vrátane technickej podpory a to nasledovne:

- zaistenie fyzickej prítomnosti jedného špecialistu dodávateľa v sídle zadávateľa aspoň jeden deň v dobe skúšobnej prevádzky (konkrétne termíny budú upresnené pred začiatkom skúšobnej prevádzky) počas pracovnej doby zadávateľa,
- zaistenie technickej podpory formou telefonických konzultácií so špecialistom dodávateľa s dostupnosťou maximálne 2 hodín od nahlásenia požiadavky v pracovných dňoch v dobe od 8:00 do 17:00 hod. po celú dobu skúšobnej prevádzky.

Ukončením skúšobnej prevádzky a prechodom do ostrej prevádzky sa rozumie okamih úspešnej akceptácie diela vrátane všetkých väd a nedorobkov.

Záruky, servisné podmienky a technická podpora

Požiadavky na záruky a servisné podmienky

Pri jednotlivých súčiastiach pasportizačného systému je záruka 24 mesiacov.

Všetky opravy zistených väd po dobu záruky budú vykonané bez ďalších nákladov pre zadávateľa.

Vadou sa rozumie stav, ktorý je v rozpore:

- so štandardnou funkcionálnosťou systému implementovaného v produkčnom prostredí a tento rozpor je voči používateľskej dokumentácii systému,
- s funkcionálnosťou definovanou v zmluve o dielo (a jej prílohách), prípadne v akceptačnom protokole implementácie systému,
- s platnou legislatívou SR k dátumu hlásení incidentov zadávateľom.

Požiadavky na zabezpečenie prevádzky a technickej podpory

Dodávateľ spracuje prevádzkovú dokumentáciu, ktorá detailne popisuje konfiguráciu zhotoveného diela a jeho väzby na existujúce systémy.

- Súčasťou prevádzkovej dokumentácie bude popis úkonov doporučenej údržby a špecifikácia intervalov ich vykonávania.

Po dobu trvania záruky diela (24 mesiacov) je zabezpečená základnú technická a servisná podpora.

Technická a servisná podpora, systémové a súvisiace služby

Tento bod definuje rozsah a spôsob technickej a servisnej podpory podľa typu aplikácie.

Typy aplikácií

- **Štandardné aplikácie (S)** ... štandardné aplikácie sú súčasťou portfólia aplikácií, ktorých vývoj je priebežný a riadený interným vývojovým plánom dodávateľa. Updaty a upgrady štandardných aplikácií budú dodávané priebežne.

- **Používateľské aplikácie (U)** ... užívateľské aplikácie sú vyvíjané na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa, nie sú súčasťou centrálného vývojového plánu dodávateľa. Updaty a upgrady užívateľských aplikácií nie sú priebežne dodávané, tieto aplikácie sú ďalej rozvíjané len na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa a samostatných zmluvných dohôd.

Vo výpočte aplikácií musí byť pri každej aplikácii uvedený jej typ (S, U)

Používaná aplikácia Pasportizačného systému	Typ aplikácie
<i>Majetok (Areály, Správcovia majetku, Procesy, Požiadavky)</i>	S
<i>Pasport majetku (Stavebné akcie/opravy)</i>	S
<i>Notifikácie</i>	S
<i>NEMO – nehnuteľnosti</i>	S
Kataster nehnuteľností (KN)	S
<i>Zmluvy</i>	S
<i>Mapová aplikácia (GISPLAN)</i>	S
<i>Reporting</i>	S
<i>Administrácia systému</i>	S

Služby technickej a systémovej podpory

Služba	Popis, obsah služby	Cieľ služby
Vzdialená konzultácia a hotline	Dodávateľ zaistí hot-line. Služba je poskytovaná prostredníctvom telefónu, faxu či e-mailu. Dodávateľ bude poskytovať vzdialenú podporu a konzultácie používateľom pri riešení otázok spojených s užívaním predmetného programového vybavenia.	Údržba a posilňovanie potrebnej úrovne vedomostí a zručností používateľov a správcov programového vybavenia potrebné na správne používanie tohto programového vybavenia
Dodávka updatov / upgradov štandardných aplikácií	Ponuka a dodávka upgradov a updatov agend vzniknutých vlastnou činnosťou Dodávateľa u štandardných aplikácií alebo vzniknutých drobnými úpravami v rámci technickej podpory. Ak bude k prevádzkovým serverom zaistený	Údržba predmetných aplikácií v najaktuálnejších verziách pre ich optimálne a plnohodnotné využitie užívateľmi. Objednávateľ má právo na updatami či upgrady

	vzdialený prístup pre pracovníkov Dodávateľa, budú tieto upgrady či updatami implementované do prevádzkového prostredia bezplatne v rámci technickej podpory.	softvérového vybavenia ponúknutého Dodávateľom. Objednávateľ nie je povinný ponúknuť upgrade či update prijať
Riešenie incidentov	Reakcia a riešenie incidentov nahlásených v súlade s touto zmluvou, predovšetkým potom odstraňovanie chýb a ďalších nesúladu.	Údržba predmetného programového vybavenia v stave umožňujúcom ich plnohodnotné využitie koncovými užívateľmi
Profylaxia	Preventívna monitoring a údržba programového vybavenia	Predchádzanie výskytu incidentov
Drobné úpravy a prispôbovanie programového vybavenia	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhľadu programového vybavenia a prispôbovanie požiadavkám užívateľov v rozsahu max. 100 človekohodín ročne	Drobná údržba súlade programového vybavenia s potrebami užívateľov
Účasť na pravidelných projektových schôdzkach s objednávatelom	Pravidelne 1x za každý kalendárny štvrt'rok budú organizovať projektové stretnutia, na ktorých sa budú riešiť nasledujúce témy: - vyhodnotenie kvality služieb za predchádzajúce obdobie - informácie o zásadných zmenách a potrebách užívateľov - námety zákazníka na ďalší rozvoj agend - hodnotenie spokojnosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocovanie incidentov za posledné obdobie a návrhy opatrení na elimináciu výskytu takýchto incidentov Z projektovej schôdzky vznikne písomný zápis.	Zabezpečenie pravidelnej komunikácie s Objednávateľom, hodnotenie kvality a obsahu poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníka.
Zálohovanie konfiguráciou programového vybavenia zákazníka na strane Dodávateľa	Dodávateľ bude svojimi prostriedkami zálohovať konfigurácie programového vybavenia tak, ako je implementované na strane Objednávateľa.	Zaistenie možnosti rýchleho obnovenia posledného funkčného stavu v prípade závažného incidentu
Evidencia zásahov do programového vybavenia alebo do systémových súčastí, ktoré majú vplyv na prevádzku a využitie programového vybavenia	Dodávateľ zaistí evidovanie všetkých vlastných zásahov do programového vybavenia alebo súvisiacich systémových komponentov do prevádzkového denníka. Prevádzkový denník bude realizovaný prostriedky Dodávateľa, primárne s využitím Helpdesku dodávateľa. Všetky zásahy budú vykonávať v súlade s požiadavkou na zabezpečenie možnosti obnoviť posledného funkčného stavu v prípade závažného incidentu.	Evidencia všetkých zásahov pre vyhodnocovanie príčin prípadných incidentov, problémov a ako základ výkazov o vykonaných činnostiach Dodávateľa pri plnení tejto zmluvy

Rozsah a podmienky technickej podpory

- „**Helpdesk**“ ... portál Helpdesku prevádzkovaný dodávateľom obsahujúce evidenciu požiadaviek, všeobecné zdieľané dokumenty dokumentáciu k softvér a diskusné fórum, ku ktorému majú zriadený zabezpečený prístup oprávnené a prípadné ďalšie oboma stranami dohodnuté osoby objednávatel'a a dodávateľa

- „**Požiadavka**“ ... požiadavkou je akékoľvek zadanie zo strany objednávatel'a vykonanej záznamom v evidencii požiadaviek systéme helpdesk dodávateľa, prípadne náhradným spôsobom v prípade nedostupnosti služby Helpdesk..

1. Rozsah podpory

Technická podpora bude vykonávaná priebežne v tomto rozsahu:

- Dodávateľ zabezpečí službu HELPDESK, ako primárny kontakt pri riešení technických problémov a požiadaviek spojených s užívaním hostovaných produktov.
- V prípade výpadku služby helpdesk zaisti Dodávateľ hot-line a bude ju udržiavať dostupnú v pracovné dni a časy. Služba je poskytovaná prostredníctvom telefónu, faxu alebo e-mailu v pracovných dňoch v čase medzi 8:00 a 17:00.
- Dodávateľ bude poskytovať vzdialenú podporu a konzultácie Objednávateľovi pri riešení technických problémov spojených s užívaním dodaných produktov.

- d) Dodávateľ bude vykonávať technologické zásahy nevyhnutné pre zabezpečenie bezporuchovej a bezpečnej prevádzky dodaných produktov a ich udržanie súlade s platnou legislatívou s výnimkou ďalšieho individuálneho rozvoja dodaných produktov, ktorý sa bude vykonávať na základe samostatných Zmluvných dojednaní.
- e) Dodávateľ bude vykonávať zálohovanie dát vo vlastníctve Objednávateľa, ktoré sú fyzicky umiestnené na serveri Dodávateľa tak, aby nedošlo k ich strate, alebo znehodnoteniu. Dodávateľ poskytne poslednú verziu zálohovaných dát Objednávateľovi, a to na základe písomnej žiadosti (helpdesk, e-mail, doporučený list). Dodávateľ odovzdá Objednávateľovi zálohované dáta elektronickou cestou.

2. Práva a povinnosti Objednávateľa:

- a) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť potrebnú k realizácii technickej pomoci podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa najmä zaväzuje odovzdávať Dodávateľovi potrebné alebo odôvodnené Dodávateľom vyžiadané informácie a podklady pre realizáciu týchto informácií.
- b) Objednávateľ zaistí nahlásenie poruchy na dodaných produktoch Dodávateľmi prostredníctvom dohodnutého miesta pre elektronický kontakt. Pre požiadavku servisného zásahu Objednávateľ zaistí písomné nahlásenie poruchy, v ktorom bude dátum a čas nahlásenia poruchy, záhada popísaná, uvedená osoba Objednávateľa, ktorá o závade podá podrobnejšie informácie, a jej telefónne číslo, a uvedené meno a telefónne číslo deklarantovi závady. Za písomné nahlásenie poruchy sa považuje helpdesk, e-mail, doporučený list. Kategóriu závady stanovenú Objednávateľom nesmie Dodávateľ zmeniť bez súhlasu Objednávateľa. PO odstránení závady Dodávateľ jej odstránenie nahlási prostredníctvom zmeny stavu udalosti v helpdesku, e-mailom, prípadne aj telefonicky Objednávateľovi. Objednávateľ skontroluje funkčnosť systému, príp. aplikácií a potvrdí spätne Dodávateľovi, že je porucha odstránená
- c) Objednávateľ zaistí odovzdanie dát katastra nehnuteľností k aktualizácii vo vhodnom formáte Dodávateľovi bez vyzvaní.

3. Práva a povinnosti Dodávateľa:

- a) Dodávateľ sa zaväzuje do 30 dní od uvoľnenia novej verzie, upgrade alebo update softvérového vybavenia, na ktoré sa vzťahuje táto technická podpora dohodnutým a preukázateľným spôsobom informovať Objednávateľa a ponúknuť možnosť a podmienky implementácie.
- b) Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať priebežne kontrolu prevádzky informačného systému so zameraním na odstránenie prevádzkových problémov.
- c) Dodávateľ sa zaväzuje po doručení oznámenia Objednávateľa o závade diela zahájiť práce na odstránení závady a odstrániť záadu v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky. Do lehôt sa započítavajú iba hodiny v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 hod (ďalej len pracovné hodiny).
- d) Ak nie je uvedené inak, je Dodávateľ povinný informovať Objednávateľa preukázateľným spôsobom o začatí prác na odstránenie závady, a to najdlhšie do lehoty na začatie prác na odstránenie závady podľa príslušnej úrovne podpory.
- e) Dodávateľ je povinný po odsúhlasení oboma Zmluvnými stranami rešpektovať pokyny a pripomienky Objednávateľa k spôsobu vykonávania technickej podpory.

Služby technickej a systémovej podpory sú poskytované v časoch a lehotách nasledovne:

S ... Štandardná podpora

Kategória požiadavky	Lehota na začatie prác a riešenie požiadavky (reakčná doba)	Lehota na vyriešenie požiadavky
Havária	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 18 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Porucha	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 27	bez zbytočného odkladu

	pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	
Ostatné požiadavky	vlehote uvedenej voznámení (požiadavke) adohodnuté medzi zmluvnými stranami	

U ... Používateľská podpora (Rozšírená podpora)

Kategória požiadavky	Lehota na začatie prác a riešenie požiadavky (reakčná doba)	Lehota na vyriešenie požiadavky
Havária	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Porucha	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 36 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Ostatné požiadavky	vlehote uvedenej voznámení (požiadavke) adohodnuté medzi zmluvnými stranami	

Prevádzka

Prevádzku hostovaného riešenia technickej aplikácie:

- prevádzku Pasportizačného systému a jeho modulov na serveri Objednávateľa/Dodávateľa,
- zabezpečenie nepretržitého prístupu Objednávateľa k hostovanému riešeniu prostredníctvom siete INTERNET,
- zaistenie bezpečnosti hostovaného riešenia
- zaistenie bezpečného prepojenia

1) Aktualizácia štandardných vrstiev a aplikácií

Ide o zabezpečenie aktualizácie štandardných vrstiev základnej aplikácie a aplikácie katastrálna mapa, ktoré prebehnú v nasledovných intervaloch:

- 1 x ročne aktualizácia obsahu základnej aplikácie a jej mapových vrstiev: ulice, hranice katastrálnych území a miestopisu,
- 1 x kvartálne aktualizácia mapových vrstiev katastra nehnuteľností,
- 1 x kvartálne aktualizácia mapových vrstiev odvodených z údajov katastra nehnuteľností,

Štandardná aktualizácia

- a) Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať aktualizáciu dát katastra nehnuteľností v perióde raz za kvartála to vždy po doručení týchto dát od Objednávateľa.
- b) Dodávateľ sa zaväzuje do 14 dní od doručení dát katastra nehnuteľností od Objednávateľa vykonať aktualizáciu týchto dát.
- c) Dodávateľ bude vykonávať aktualizácie vybraných vrstiev základného obsahu Pasportizačného systému Objednávateľa v perióde 1x za rok. Jedná sa konkrétne o aktualizáciu základného obsahu: Ulice a miestopis. Súčasťou dodávky služieb bude odborné posúdenie poskytnutých podkladov a ich prípadné doplnenie, príprava dát na integráciu do GIS a ich následná aktualizácia a vizualizácia v systéme.
- d) Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať aktualizácie vybraných vrstiev pasportizačného systému Objednávateľa na požiadanie formou Objednávky. Súčasťou bude odborné posúdenie poskytnutých podkladov a ich prípadné doplnenie, príprava dát na vloženie do systému a ich následná aktualizácia a vizualizácia v pasportizačnom systéme. V prípade aktualizácie pod-

kladovej Ortofotomapy vyžaduje zabezpečený súhlas na sprístupnenie podľa štandardnej licencie zhotoviteľa Ortofotomapy.

Aktualizácia štandardných aplikácií v zmysle update/upgrade je podľa bodu 2 (Technická podpora). Tieto sa dejú priebežne ako súčasť centrálného vývojového plánu.

2) Aktualizácia používateľských vrstiev a aplikácií

Ide o zabezpečenie aktualizácie obsahu používateľskej vrstvy alebo aplikácie mimo štandardné produkty a štandardný obsah. A tiež mimo používateľský obsah, ktorého správcom a tvorcom prostredníctvom aplikácie je objednávateľ.

Technická a systémová podpora podľa bodu 2 tejto ponuky pre Používateľské aplikácie (U) zahŕňa iba základnú podporu pre údržbu a prevádzku používateľskej aplikácie.

Aktualizácia používateľských vrstiev a/alebo aplikácií bude predmetom dohody zmluvných strán, v prípade, že nie sú zabezpečené prostredníctvom štandardných produktov a služieb zhotoviteľa.

Používateľské aplikácie sú vyvíjané na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa, nie sú súčasťou centrálného vývojového plánu dodávateľa. Updaty a upgrady používateľských aplikácií nie sú priebežne dodávané, tieto aplikácie sú ďalej rozvíjané len na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa a samostatných zmluvných dohôd. Rozsah bude definovaný samostatnou požiadavkou a odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

3) Doplnkové a rozvojové služby

Rozvojové služby, o poskytnutie ktorých bude mať Objednávateľ záujem na základe tejto Zmluvy, budú špecifikované v jednotlivých objednávkach, pričom ich obsah a rozsah bude závisieť od aktuálnej potreby a záujmu Objednávateľa, aplikačnej praxe a vývoja informatizácie, ktorú v čase podpisu tejto Zmluvy nemožno predvídať.

Ide o zabezpečenie služieb a prác bližšie nešpecifikovaných v bodoch 1 – 4 tejto Prílohy, ktoré súvisia s používaním, prevádzkou a zabezpečením systému. Môže ísť napríklad o:

Služba	Popis, obsah služby	Cieľ služby
Zber a tvorba dát	Návrh metodiky a zber dát z terénu, prípadne inej dokumentácie. Spracovanie a úprava dát do štandardných formátov.	Zabezpečenie kvalitných, presných, kompletných a aktuálnych dát pre potreby používateľov.
Drobné úpravy a prispôbovanie programového vybavenia	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhľadu programového vybavenia a prispôbovanie požiadavkám užívateľov	Drobná údržba súlade programového vybavenia s potrebami užívateľov
Rozvojové služby – moduly a aplikácie	Rozšírenie systému o nadstavbové moduly či aplikácie.	Zabezpečenie úloh súvisiacich s výkonom samosprávy a preneseným výkonom štátnej správy
Rozšírené úpravy podľa platnej legislatívy	Vykonávanie zásahov do predmetného programového vybavenia potrebných na zabezpečenie jeho súladu so súvisiace platnou legislatívou	Zaistenie potrebnej podpory programového vybavenia a procesov užívateľov viazaných na legislatívu
Príprava a aktualizácia dokumentácie	Dodávateľ zaistí prípravu a aktualizáciu technickej a užívateľskej dokumentácie súvisiace s prevádzkou a užívaním predmetného programového vybavenia	Údržba aktuálnej dokumentácie nevyhnutnej pre plnohodnotné využitie agend užívateľovi a evidenciu podmienok prevádzky programového vybavenia, zabezpečenie jeho dostupnosti a súčinnosti Objednávateľa s Dodávateľom.

V oblasti rozvoja služieb bude oboma zmluvnými stranami prekonzultovaný a navrhnutý rámcový harmonogram prác. Zaradenie jednotlivých aplikácií a prác do harmonogramu nie je záväzné. Každá jedna inštalácia aplikácie a súvisiace práce bude podliehať vzájomnému odsúhlaseniu a objednávke. Všetky práce súvisiace s prípravou a realizáciou rozvojových služieb budú nacenené individuálne na základe konzultácií, zadania a celkovej analýzy.