

Zmluva o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení
medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

Číslo zmluvy Objednávateľa: 435/2015/OINF

OBJEDNÁVATEĽ:

Prešovský samosprávny kraj

Sídlo: Námestie mieru 2, 080 01 Prešov

IČO: 37870475

DIČ: 2021626332

Krajina: SR

Štatutárny orgán: MUDr. Peter Chudík, predseda

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu IBAN: SK54 8180 0000 0070 0051 9082

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

POSKYTOVATEĽ:

DWC Slovakia a.s.

Sídlo: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

IČO: 35918501

DIČ: 2021942307

IČ DPH: SK2021942307

Krajina: SR

Štatutárny orgán: Ing. Peter Axamít, predseda predstavenstva

Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava

Číslo účtu: 2623030272/1100,

IBAN: SK97 1100 0000 0026 2303 0272

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 4134/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ a každý samostatne ako „Zmluvná strana“.

Článok 1 Úvodné ustanovenia a účel zmluvy

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb potrebných na zabezpečenie všeobecnej použiteľnosti povinných a voliteľných elektronických služieb Prešovského samosprávneho kraja, ktoré sú výsledkom projektu: „Elektronizácia služieb VÚC Prešovského samosprávneho kraja“, kód ITMS: 21110220007, realizovanom Objednávateľom v rámci Operačného programu informatizácia spoločnosti (ďalej len ako „**projekt**“) tak, aby tieto elektronické služby (e-gov služby) boli udržateľné najmenej po dobu piatich rokov od ukončenia projektu, ako aj súladné s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a požiadavkami na informačné systémy verejnej správy.
2. Predmet tejto zmluvy je financovaný z vlastných zdrojov Objednávateľa.
3. Objednávateľ a Poskytovateľ uzatvorili dňa 30.3.2012 Zmluvu o dielo a Licenčnú zmluvu (ďalej aj len ako „**Zmluva o dielo**“), predmetom ktorej je dodanie diela pozostávajúceho z implementácie, sprístupnenia a zabezpečenia všeobecnej použiteľnosti povinných a voliteľných elektronických služieb poskytovaných v rámci projektu. Zmluva o dielo upravuje záručný servis v trvaní 24 mesiacov, ale neupravuje služby podpory a prevádzky informačného systému. Z tohto dôvodu je potrebné uzavrieť servisnú zmluvu, ktorá bude riešiť služby prevádzkovej podpory (hotline, legislatívny update, servisný zásah do IS) a služby údržby (úpravy IS funkčného a prevádzkového charakteru) - servis komponentov/modulov architektúry IS úsekov správy potrebných na minimalizáciu dopadov na zabezpečenie všeobecnej použiteľnosti povinných a voliteľných elektronických služieb Prešovského samosprávneho kraja.

Článok 2 Definície pojmov

1. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS Objednávateľa:** informačný systém Objednávateľa špecifikovaný v Prílohe č. 6a, 6b, 7a, 7b a 7c tejto zmluvy.
3. **Servisné služby:** zahŕňajú Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby

3.a. Služby prevádzkovej podpory sú:

- **Hot-Line služba** poskytovaná telefonicky Objednávateľovi slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa,
- **Legislatívny update**
- **Služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa**, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:
 - a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa.
 - c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.
 - d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS Objednávateľa vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne USP uvedenej v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- **Servisná podpora licencovaných SW 3. strán**
- **Servisná podpora HW komponentov.**

3.b. Služby údržby sú:

Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa z hľadiska funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Vecná náplň úpravy vyplývajúca z požiadaviek Objednávateľa bude Poskytovateľovi predložená formou požiadavky. Predmetnú požiadavku písomnou formou predloží poverený zástupca Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie Služby údržby sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto zmluve alebo Zmluve o dielo.

4. **Legislatívna zmena:** právoplatne prijatá zmena právneho predpisu Slovenskej republiky a/alebo nový právny predpis Slovenskej republiky vzťahujúci sa na IS Objednávateľa.
5. **Legislatívny update:** úprava existujúcej funkcionality IS Objednávateľa v nadväznosti na každú legislatívnu zmenu. Poskytovateľ zodpovedá za sledovanie legislatívnych zmien v oblasti informačných systémov verejnej správy a zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) a súvisiacich a vykonávacích právnych predpisov v tejto oblasti. Objednávateľ zodpovedá za sledovanie legislatívnych zmien v oblasti ostatnej (sektorovej) odbornej agendy, ktorá spadá do pôsobnosti samosprávnych krajov (napr. oblasť poskytovania sociálnych služieb, oblasť dopravy a pod.).
6. **HW infraštruktúra**
Hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
7. **HW komponent**
Pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
8. **SW infraštruktúra**
Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
9. **SW komponent**
Pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaný.
10. **SW modul**
Pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
11. **Funkcia SW modulu**
Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
12. **SW produkty 3. strán**
Pod pojmom SW produkt 3. strany sa považuje SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.
V prípade, že subdodávateľ vytvoril nové aplikačné programové vybavenie v rámci Zmluvy o Dielo toto sa nepovažuje za SW komponent 3. Strany.
13. **Servisná podpora SW produktov 3. Strán**
Pod pojmom Servisná podpora SW produktov 3. strán sa rozumie poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Rozsah Servisnej podpory jednotlivých SW produktov 3. strán je uvedený v prílohe č. 6a. a 7a. tejto zmluvy
14. **Požiadavka**
Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto zmluvy.
15. **Problém**
Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

16. Konzultácia

Konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek a odpočítava sa z predplateného počtu hodín, resp. je nad rámec rozsahu služieb hrazených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

17. Dotaz

Dotaz je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto zmluvou.

18. Reakčná doba

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do elektronických systémov, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu požiadavky podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy.

19. Kritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW alebo SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

20. Závažný problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie HW alebo SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto zmluvy. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

21. Nekritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií HW alebo SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

22. Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom tejto zmluvy. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

23. Elektronický systém pre správu požiadaviek

Elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „ServiceDesk“) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

24. Štvrťročná správa monitorovania infraštruktúry

Štvrťročnou správou monitorovania infraštruktúry sa rozumie prehľad udalostí zachytených monitoringovou infraštruktúrou. Ďalej návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí IS Objednávateľa. Poskytovateľ na základe údajov z monitoringovej infraštruktúry predkladá na kvartálnej báze najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení kalendárneho kvartálu. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto zmluvou.

Článok 3 Predmet zmluvy

Touto zmluvou si Objednávateľ a Poskytovateľ upravujú vzájomné práva a povinnosti pri poskytovaní služieb a to:

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto zmluve Objednávateľovi poskytovať Servisné služby. Servisné služby, ktoré bude poskytovať Poskytovateľ sú definične vymedzené v článku 2 bodoch 3a. a 3b. tejto zmluvy a bližšie špecifikované v Prílohe č. 6a a 6b tejto zmluvy.
 - 1.2. Servisné služby pre vyvinuté komponenty, ktorých autorom je Poskytovateľ a servisné služby pre licencované SW, pričom tieto servisné služby v sebe zahŕňajú udržiavania aktuálnych patchov licencovaných SW, ako aj udržiavanie systému na základe legislatívnych zmien budú vykonávané ako:
 - a) pravidelné služby v rámci ceny (paušálnej platby), ktoré pozostávajú z dielčích činností uvedených v Prílohe č. 6a tejto zmluvy
 - b) nepravidelné služby nad rámec paušálnej ceny, ktoré pozostávajú z dielčích činností uvedených v Prílohe č. 6b tejto zmluvy.
 - 1.3. Pre vylúčenie pochybností platí, že legislatívny update bude Poskytovateľ vykonávať v rámci pravidelných služieb podľa písm. a) bodu 1.2. článku 3 tejto zmluvy do výšky 8 človekohodín za mesiac. Nevyčerpané človekohodiny v rámci mesiaca a paušálnej platby je možné preniesť do nasledujúcich mesiacov v rámci jedného kalendárneho roka. Ak bude legislatívny update potrebné vykonať nad rámec dohodnutých človekohodín v tomto bode, bude sa tento legislatívny update považovať za vykonávanie nepravidelných služieb podľa písm. b) bodu 1.2. článku 3 tejto zmluvy. O nutnosti vykonania prác nad rámec dohodnutých človekohodín je Poskytovateľ povinný túto skutočnosť aj s vyčíslením človekohodín nad rámec oznámiť Objednávateľovi. Práce nad rámec v tomto bode budú vykonané len na základe objednávky Objednávateľa.
 - 1.4. Touto zmluvou nie sú dotknuté ustanovenia Zmluvy o dielo, ktorú uzavrel Objednávateľ a Poskytovateľ, ktoré upravujú záručný servis, bezodplatnú skúšobnú prevádzku diela po dobu 3 mesiacov po podpísaní záverečného akceptačného a/alebo záverečného preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí diela ako celku. Zmluvy o dielo.
 - 1.5. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto zmluve Objednávateľovi poskytovať Servisné služby definične vymedzené v článku 2 bode 3a. a 3b. tejto zmluvy a bližšie špecifikované v Prílohe č. 7a a 7b tejto zmluvy. Zoznam HW komponentov, ktorých sa servisné služby dotýkajú, je uvedený v Prílohe č. 7c tejto zmluvy.
 - 1.6. Servisné služby bude Poskytovateľ vykonávať ako:
 - a) pravidelné služby v rámci ceny (paušálnej platby), ktoré pozostávajú z dielčích činností uvedených v Prílohe č. 7a tejto zmluvy
 - b) nepravidelné služby nad rámec paušálnej ceny, ktoré pozostávajú z dielčích činností uvedených v Prílohe č. 7b tejto zmluvy.
 - 1.7. Pre vylúčenie pochybností platí, že služby odstraňovania problému IS Objednávateľa podľa Prílohy č. 7a bude Poskytovateľ vykonávať v rámci pravidelných služieb do výšky 24 človekohodín za mesiac. Nevyčerpané človekohodiny v rámci mesiaca a paušálnej platby je možné preniesť do nasledujúcich mesiacov v rámci jedného kalendárneho roka. Ak bude potrebné dané služby vykonať nad rámec dohodnutých človekohodín v tomto bode, budú sa dané služby považovať za vykonávanie nepravidelných služieb podľa písm. b) bodu 1.6. článku 3 tejto zmluvy. O nutnosti vykonania prác nad rámec dohodnutých človekohodín je Poskytovateľ povinný túto skutočnosť aj s vyčíslením človekohodín nad rámec oznámiť Objednávateľovi. Práce nad rámec v tomto bode budú vykonané len na základe objednávky Objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby s odbornou starostlivosťou a v súlade s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 275/2006 Z. z. o o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a v súlade so štandardmi informačných systémov verejnej správy.

Článok 4

Miesto plnenia a čas plnenia

1. Miestom plnenia tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa, ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste). Miestom plnenia tejto zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom).
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu **60 mesiacov** počítaných odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy a Služby údržby v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby prevádzkovej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody.
4. Ak z dôvodu vykonávania plánovanej údržby IT musí dôjsť k prerušeniu prevádzky Objednávateľa, môže sa tak stať iba v čase dohodnutom so zástupcom Objednávateľa.

Článok 5

Ceny a platobné podmienky

1. Servisné služby:

1.1. Ceny za pravidelné Servisné služby- Služby odstraňovania problémov IS Objednávateľa v rozsahu tejto zmluvy uhrádza Objednávateľ:

- a) Poskytovateľovi formou paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 6a a v Prílohe č. 7a a príslušnú DPH podľa platných právnych predpisov (*d ďalej len „paušálna platba“*). Výšku paušálnej platby za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi **mesačne** po uplynutí daného mesiaca. Podkladom pre fakturáciu je predložený a Objednávateľom potvrdený Pracovný výkaz o vykonaných službách, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 tejto zmluvy. Cenu za poskytnuté služby, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 6c tejto zmluvy, bude Poskytovateľ fakturovať v zmysle tejto prílohy a podkladom pre fakturáciu bude Objednávateľom potvrdený preberací protokol.

1.2. Ceny za pravidelné Servisné služby- Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán a Servisná podpora HW komponentov v rozsahu tejto zmluvy uhrádza Objednávateľ:

- a) Poskytovateľovi formou paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 6a a v Prílohe č. 7a a príslušnú DPH podľa platných právnych predpisov (*d ďalej len „paušálna platba“*). Výšku paušálnej platby za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi ročne. Obdobím uskutočnenia zdanieľného plnenia je prvý mesiac kalendárneho roka. Podkladom pre fakturáciu bude Objednávateľom potvrdený preberací protokol.

1.3. Ceny za nepravidelné Servisné služby v rozsahu tejto zmluvy uhrádza Objednávateľ vo výške vzájomne odsúhlasenej ponuky /cenníka s Poskytovateľom, a to:

- a) Poskytovateľovi na základe predloženej osobitnej faktúry a potvrdeného Pracovného výkazu o vykonaných službách, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 (resp. montážneho listu) tejto zmluvy. Pracovný výkaz musí obsahovať počet človekohodín ku každej oceňovanej položke a jednotkovú cenu práce uvedenú v Prílohe č. 6b a 7b tejto zmluvy a musí byť potvrdený oprávnenou osobou Objednávateľa. Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi poskytnuté služby mesačne po uplynutí daného mesiaca v ktorom bola služba poskytnutá.

2. Cena Servisných služieb je určená podľa rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich IS Objednávateľa v čase podpisu tejto zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS Objednávateľa nasadením nových HW komponentov, SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného HW komponentu resp. SW modulu zo strany Objednávateľa bude dopad do rozsahu poskytovania Servisných služieb a ich ceny predmetom vzájomnej dohody zmluvných strán. K výslednej paušálnej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. V prípade, ak rozšírenie IS Objednávateľa vykoná iná osoba ako

Poskytovateľ, Zmluvné strany sa osobitne dohodnú na zmene tejto zmluvy v súlade s platnými právnymi predpismi. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na legislatívny update v rámci tejto zmluvy.

3. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby a príslušnú DPH na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
4. Faktúra musí byť Objednávateľovi doručená v jednom exemplári v slovenskom jazyku a musí obsahovať náležitosti podľa zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a nasledujúce údaje:
 - a) Číslo tejto zmluvy,
 - b) Identifikácia fakturovaného plnenia podľa Prílohy č. 6a, 6b, 7a, 7b,
 - c) potvrdenú Prílohu č.5 alebo preberací protokol pri službách podľa bodu 1.2. článku 5.
5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej obdržaní Objednávateľom. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený namietat' vecnú ako aj formálnu správnosť faktúry Poskytovateľa a vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným uvedením vytýkaných nedostatkov a požadovanej nápravy lehotu 10 dní od jej doručenia. V prípade vrátenia faktúry neplynie lehota splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi.
7. Platby, ktoré má zaplatiť Objednávateľ, sa uhradia na bankový účet, ktorý Poskytovateľ uviedol v tejto Zmluve.
8. Cestovné náhrady - náklady na dopravu, stravné a ubytovanie sú zahrnuté v cene za poskytnutie služieb. Ak sa služby poskytujú mimo sídla Objednávateľa, je miestom plnenia sídlo Poskytovateľa.

Článok 6 Požiadavky Objednávateľa

1. Požiadavky na Poskytovateľa na Služby prevádzkovej podpory:

- a) Legislatívny update

Poskytovateľ je povinný udržiavať aktualizáciu softvéru na základe legislatívnych zmien v oblasti informačných systémov verejnej správy, najmä zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) a súvisiacich a vykonávacích právnych predpisov v tejto oblasti a to bez osobitných požiadaviek Objednávateľa, t.j. zaistiť zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou SR, vyplývajúcou zo Zbierky zákonov SR a to sprístupnením legislatívneho update softvéru na internete (webových stránkach), alebo formou elektronického plnenia Objednávateľovi, najneskôr v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou softvéru s príslušnými legislatívnymi zmenami.

Poskytovateľ je povinný udržiavať aktualizáciu softvéru na základe legislatívnych zmien v oblasti ostatnej (sektorovej) odbornej agendy, ktorá spadá do pôsobnosti samosprávnych krajov (napr. oblasť poskytovania sociálnych služieb, oblasť dopravy a pod.) v súčinnosti s Objednávateľom a **na základe požiadaviek Objednávateľa**, t.j. zaistiť zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou SR, vyplývajúcou zo Zbierky zákonov SR a to sprístupnením legislatívneho update softvéru na internete (webových stránkach), alebo formou elektronického plnenia Objednávateľovi, najneskôr v termíne dohodnutom s Objednávateľom, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou softvéru s príslušnými legislatívnymi zmenami.

Pred každým legislatívnym updatom sa Poskytovateľ zaväzuje predložiť Objednávateľovi predpokladaný časový, vecný a finančný návrh legislatívneho updatu. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie legislatívneho update sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto zmluve alebo Zmluve o dielo.

- b) **Hotline a odstraňovanie problémov IS** Poskytovateľ poskytuje tieto služby na základe požiadaviek Objednávateľa. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie požiadavky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Ďalší postup pri riešení nahlásenej požiadavky sa spravuje ustanoveniami článku 7 tejto zmluvy.
- c) **Servisná podpora SW komponentov 3. Strán**
Poskytovateľ zabezpečí Servisnú podporu na SW komponenty 3. Strán uvedených v Prílohe č. 6a. Podmienky využívania SW komponentov 3. Strán, na ktoré sa vzťahuje vyžiadaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu.
- d) **Servisná podpora HW komponentov**
Poskytovateľ zabezpečí Servisnú podporu na HW komponenty uvedených v Prílohe č. 7a tejto zmluvy. Poskytovateľ bude poskytovať Služby prevádzkovej podpory špecifikované v Prílohe č. 7a tejto zmluvy na základe doplneného a Objednávateľom schváleného servisného plánu (profylatické činnosti) – bez nutnosti vyžiadania si služby Objednávateľom alebo na základe vyžiadania si služby, t.j. požiadavky Objednávateľa. Ďalší postup pri riešení nahlásenej požiadavky sa spravuje ustanoveniami v článku 7 tejto zmluvy.
- e) **Servisná podpora SW komponentov 3. Strán :**
Poskytovateľ zabezpečí Servisnú podporu na SW komponenty 3. Strán uvedených v Prílohe č. 7a. Podmienky využívania SW komponentov 3. Strán, na ktoré sa vzťahuje vyžiadaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu.
2. Na Služby údržby Objednávateľ zašle Poskytovateľovi požiadavku na poskytnutie Služieb údržby špecifikované v Prílohe č. 6b. a v Prílohe 7b. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie požiadavky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Ďalší postup pri riešení nahlásenej požiadavky sa spravuje ustanoveniami článku 7 tejto zmluvy.
- a) V prípade služieb a dodávok, ktoré nie sú súčasťou Služieb podľa Prílohy č. 7a a 7b alebo sú nad rámec poskytovanej záruky a pozáručného servisu, Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi požiadavku na dodanie náhradných dielov k HW ktorým skončila záruka a ich bezplatné dodanie nie je súčasťou príslušného USP alebo požiadavku na vykonanie služieb nad rámec služieb poskytovaných v rámci príslušnej USP k jednotlivým komponentom. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie požiadavky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.
- b) V prípade, že ide o objednávku na dodanie náhradných dielov k HW komponentom po skončení ich záruky a ich bezplatné dodanie nie je súčasťou príslušného USP, príslušné doby odozvy a reakčné doby na odstránenie problému začínajú plynúť až dňom zaslania Objednávky Poskytovateľovi.

Článok 7

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku :
- telefonicky prostredníctvom HOT-LINE
 - v informačnom systéme pre správu požiadaviek (Service Desk) na adrese <https://support.dwcslovakia.sk> alebo
 - e-mailom na adresu: podpora@dwcslovakia.sk, s použitím Prílohy č. 3.
- V prípade hlásenia telefonicky alebo e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ServiceDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému.
2. Uskutočniť hlásenie požiadavky a problému podľa tohto článku môžu kontaktné osoby Objednávateľa uvedené v Prílohe č. 8. Ak dôjde k zmene kontaktných osôb Objednávateľa, Objednávateľ túto zmenu písomne oznámi Poskytovateľovi. Doručením tohto oznámenia Poskytovateľovi, platí aktualizovaný zoznam kontaktných osôb Objednávateľa a zmluvné strany už o tejto skutočnosti nebudú uzatvárať dodatok k tejto zmluve.
3. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrenie v lehotách uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy (v reakčnej dobe), resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto zmluvy a danú

požiadavku a problém je povinný vyriešiť v lehotách uvedených v Prílohe č.1 tejto zmluvy (v dobe neutralizácie problému) od vzniku problému. Podľa potreby kontaktuje kontaktnú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s kontaktnou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.

4. Problém a požiadavke budú riešené v lehotách uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
5. Po vykonaní služieb podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme SERVICEDESK .
6. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme SERVICEDESK. Splnenie každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme SERVICEDESK. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto zmluvy (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému SERVICEDESK. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia požiadavky/problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.
7. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky definovanej príslušnou USP podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 8

Uzavretie požiadaviek

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ServiceDesk alebo čo sa považuje automaticky za akceptované.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto zmluva nevzťahuje,
 - b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie problému nie je predmetom tejto zmluvy a ani sa na jeho riešenie nedohodli,
 - g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ServiceDesk.

2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 15. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie ak boli označené ako dôverné, ktoré sa v priebehu plnenia Zmluvy dozvie o objednávateli tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služieb postupovať časovo účelne s vynaložením potrebnej odbornej starostlivosti. Poskytovateľ je povinný plniť predmet tejto zmluvy prostredníctvom riadne zaučených, pravidelne školených a na túto činnosť odborne zdatných pracovníkov.
5. Poskytovateľ bude dodržiavať všetky štandardné predpisy a interné smernice objednávateľa súvisiace s BOZP, PO a internými procesmi objednávateľa, s ktorými ho objednávateľ preukázateľne oboznámi.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť oprávneným osobám výkon kontroly/auditu súvisiaceho s poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti zmluvy. Oprávnenými osobami sú najmä: Ministerstvo financií Slovenskej republiky, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Správa finančnej kontroly, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby, Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby, Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov, osoby prizvané orgánmi uvedenými v tomto bode zmluvy.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
8. V prípade poskytnutia služby na základe tejto zmluvy, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Zmluve o dielo, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
9. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi Štvrťročnú správu monitorovania infraštruktúry podľa článku 2 bodu 24 tejto zmluvy.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi požiadavky a problémy tak ako je dohodnuté v tejto zmluve.
2. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pre riadne plnenie podľa tejto zmluvy súčinnosť, ktorú je možné od neho rozumne požadovať a to najmä bezprekážkový a bezpečný prístup k vybaveniu tak, aby na strane Poskytovateľa nevznikli prestoje. Dodržanie termínov je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľa, dohodnutej v tejto zmluve. Po dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti nie je Poskytovateľ v omeškaní s plnením záväzku a termíny sa primerane posúvajú.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy s dosahom na primárne aj sekundárne dátové centrum v Prešove (ďalej len „DC“) v súlade s platným bezpečnostným projektom. Diaľková správa môže byť vykonávaná výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri výkone správy zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť zodpovedným pracovníkom primárneho DC prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Zodpovedný pracovník primárneho dátového centra bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto zmluvy a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia

podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom. Pracovný výkaz o vykonaných službách podpisuje za Objednávateľa osoba určená na podpisovanie v rámci Prílohy č. 8.

6. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania tejto zmluvy v primeranom rozsahu vykonať kontrolu realizácie predmetu plnenia v priestoroch Poskytovateľa. Objednávateľ je však povinný o svojom zámere vykonať kontrolu informovať Poskytovateľa najmenej tri dni pred plánovaným termínom kontroly. Náklady, ktoré Zmluvným stranám vzniknú v súvislosti s výkonom kontroly, znáša každá Zmluvná strana samostatne.
7. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a dokumenty podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenia tejto Zmluvy.

Článok 11 **Sankcie**

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania od uplynutia doby neutralizácie problému uvedenej v Prílohe č.1 tejto zmluvy alebo pri legislatívnom update zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny ročného paušálneho poplatku alebo zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dohodnutej ceny za každý deň omeškania od uplynutia dohodnutej doby plnenia pri nepravidelných službách. Týmto bodom nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody a právo Objednávateľa upravené v bode 4 tohto článku a ani právo Objednávateľa odstúpiť od tejto zmluvy a práva Objednávateľa vyplývajúce zo zodpovednosti Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa viac ako 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby podľa predpisov obchodného práva.
3. Ak Poskytovateľ nebude riadne a/alebo včas plniť svoje povinnosti z tejto zmluvy viac ako 30 po sebe nasledujúcich dní a s riadnym plnením nezačne ani do 15 dní od doručenia písomnej výzvy Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený upravovať a ďalej rozvíjať časti IS Objednávateľa, ktoré sú autorským dielom Poskytovateľa, a to aj prostredníctvom tretej osoby. Toto oprávnenie Objednávateľa na úpravu a rozvoj autorského diela sa vzťahuje aj na prípady predčasného skončenia tohto zmluvného vzťahu.

Článok 12 **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto zmluve alebo uvedené v požiadavke, hlásení alebo zadaní Objednávateľa. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady služieb, najmä ak plnenie bolo poskytnuté odlišne od dohodnutého predmetu plnenia podľa tejto zmluvy. Pri výskyte vady poskytnutých služieb Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a vo vopred dohodnutom termíne s Poskytovateľom odstráni. Ak zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín plnenia s ohľadom na závažnosť vady služieb.
3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
 - a) odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na odstránenie väd budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť. Ak je s odstránením väd spojený zásah do autorských práv, primerane sa použije článok 11 bod 4. tejto zmluvy; alebo
 - b) požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
 - c) odstúpiť od zmluvy.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady služieb, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.

5. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
6. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát uložených na pamäťových médiách, je však povinný na takéto riziko upozorniť Objednávateľa pred zásahom.

Článok 13 **Ochrana osobných údajov**

1. Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v IIS PSK (vrátane jeho neskorších verzií).
2. Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvané v IIS PSK (vrátane jeho neskorších verzií) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“).
3. Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
4. Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.
5. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto zmluvy.
6. Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy.

Článok 14 **Ukončenie zmluvy**

1. Táto zmluva môže byť ukončená vzájomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením od zmluvy v prípadoch stanovených touto zmluvou alebo zákonom.
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak:
 - a) Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Objednávateľa, najmä porušuje povinnosti podľa čl. 9 odsek 3. a 7. a čl. 13 Zmluvy
 - b) Poskytovateľ nebude riadne a/alebo včas plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy viac ako 30 po sebe nasledujúcich dní a s riadnym plnením nezačne ani do 15 dní od doručenia písomnej výzvy Objednávateľa,
 - c) Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie zmluvy.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak:
 - a) Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve Poskytovateľa, ani do 90 dní odo dňa splatnosti,

- b) ak Objednávateľ opakovane podstatným spôsobom porušil svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa, a to najmä porušil práva Poskytovateľa k autorskému dielu.

4. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy ako aj jeho právne účinky sa spravujú podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok 15 **Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 2 tohto článku zmluvy.
2. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená na webovom sídle Objednávateľa <http://www.po-kraj.sk/sk/>. Zverejnenie zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
3. Všetky zmeny tejto zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve, podpísané zástupcami oboch Zmluvných strán, pokiaľ z tejto zmluvy nevyplýva niečo iné.
4. Písomne za Prešovský samosprávny kraj môžu okrem štatutárneho orgánu komunikovať aj osoby uvedené v Prílohe č. 8.
5. Kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa k realizácii Zmluvy okrem čl. 7 sú uvedené v Prílohe č. 8. Zmenu týchto osôb vykoná zmluvná strana písomným oznámením druhej zmluvnej strane bez nutnosti uzatvárať dodatok k Zmluve.
6. Zmeny v Prílohách č. 2, 3, 4, 5 sa môžu uskutočniť písomne vzájomným písomným odsúhlasením zmluvnými stranami bez nutnosti uzatvárať dodatok k Zmluve.
7. Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto Zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa vo vzťahu k Poskytovateľovi riadia Zmluvou o dielo a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi a inými predpismi platnými v Slovenskej republike.
8. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch v slovenskom jazyku pričom každá Zmluvná strana obdrží dve vyhotovenia.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - Príloha č. 1: Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP),
 - Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
 - Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky,
 - Príloha č. 4: Popis systému Service Desk,
 - Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách ,
 - Príloha č. 6a: IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory
 - Príloha č. 6b: IS Objednávateľa: Služby údržby
 - Príloha č. 6c: Fakturačné mílniky pre vybrané služby
 - Príloha č. 7a: IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory
 - Príloha č. 7b: IS Objednávateľa: Služby údržby
 - Príloha č. 7c: IS Objednávateľa: Zoznam HW komponentov
 - Príloha č. 8: Kontaktné osoby Objednávateľa
10. Zmluvné strany po prečítaní zmluvy vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria jej súčasť, že ju podpisujú bez nátlaku, nie v tiesni a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Obsah tejto zmluvy predstavuje skutočnú a slobodnú vôľu Zmluvných strán.

Podpisová strana k **Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK**

Číslo zmluvy Objednávateľa: 435/2015/OINF

Za Objednávateľa:

V Prešove dňa 30.10.2015

.....

MUDr. Peter Chudík, v.r.

predseda Prešovského samosprávneho kraja

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 29.10.2015

.....

Ing. Peter Axamít, v.r.

predseda predstavenstva DWC Slovakia a.s.

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

Zoznam úrovní spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovní. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď Poskytovateľ úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP Poskytovateľa. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

Úroveň spracovania požiadaviek:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 4 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém –Vada B	do 8 pracovných hodín	do 40 pracovných hodín
Nekritický problém–Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 80 pracovných hodín

**Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja
IIS PSK**

Formulár o poskytnutí služby

Formulár o poskytnutí služby				
Objednávateľ			Poskytovateľ	
Prešovský samosprávny kraj Námestie mieru 2 080 01 Prešov			DWC Slovakia a.s. Mlynské nivy 71 821 05 Bratislava	
Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas	Službu zabezpečil
Celkový odpracovaný čas: Z toho predplatených: Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: ÁNO NIE Zoznam krokov poskytnutých služieb:				
Týmto akceptujem poskytovanú službu. Meno a podpis Objednávateľa: Meno a podpis Poskytovateľa:				

**Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja
IIS PSK**

Formulár o nahlásení a vyriešení požiadavky

Formulár o nahlásení a vyriešení požiadavky	
Objednávateľ	Poskytovateľ
Prešovský samosprávny kraj Námestie mieru 2 080 01 Prešov	DWC Slovakia a.s. Mlynské nivy 71 821 05 Bratislava
Nahlásil:	Prevzal:
Typ požiadavky:	Kritický problém Závažný problém Nekritický problém
Aplikácia / systém:	
Popis problému:	
Celkový odpracovaný čas:	
Z toho predplatených:	
Týmto akceptujem poskytovanú službu.	
Meno a podpis Objednávateľa:	
Meno a podpis Poskytovateľa:	

**Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja
IIS PSK**

Popis systému Service Desk

Service Desk

(Príručka používateľa)



Obsah

Service Desk

1

(Príručka používateľa)	1
1. Úvod	3
2. Použitie Service Desku	3
2.1. Typ	3
2.2. Stav hlásenia	3
2.3. Prihlásenie do aplikácie	3
2.4. Automatické odhlásenie zo systému (timeout)	4
3. Životný cyklus hlásenia	5
4. Vytvorenie hlásenia	6
4.1. Editovanie hlásenia	7
4.2. Doplnenie informácií do hlásenia	8
4.3. Uzavretie hlásenia používateľom	9
5. Ďalšie funkcie nad hláseniami	10
5.1. Verzia pre tlač	11
5.2. Kopírovať do schránky	12
6. Notifikácie	12
6.1. Notifikácia o zmene stavu	12
6.2. Notifikácia o potrebe akcii zo strany používateľa	13
7. Zmena hesla a osobných údajov	14

1. Úvod

Táto príručka je určená všetkým používateľom Fabasoftu a popisuje narábanie so systémom Service Desk v prípade problémov s Fabasoftom. Service Desk je aplikácia na evidovanie, sledovanie a zaznamenávanie riešenia k hláseniam od jednotlivých používateľov.

Prostredníctvom Service Desku sa budú spracovávať všetky hlásenia od používateľov a požiadavky na služby. Hlásenia v systéme od koncových používateľov prijímajú pracovníci oddelenia podpory a ich úlohou je vyriešiť hlásenie alebo ho posunúť na funkčný tím, ktorý ho vyrieši a o riešení informovať používateľa.

Používateľ je povinný pri zistení problému s aplikáciou Fabasoft zaevidovať hlásenie prostredníctvom Service Desku na adrese <https://support.dwcslovakia.sk> v prehliadači, prípadne telefonicky na čísle 02/ 3214 1760.

2. Použitie Service Desku

2.1. Typ

Klasifikácia hlásenia závisí od rozsahu (koľko používateľov je chybou ovplyvnených) a závažnosti (ide o výpadok celého systému, jeho časti alebo jednej funkcionality). Service Desk rozoznáva 4 klasifikácie hlásení:

- **Chyba** – chyba sa väčšinou týka obmedzeného počtu používateľov a nemá významný vplyv na funkčnosť aplikácie (nefunkčnosť sa dá obísť náhradným procesom)
- **Kritická chyba** – chyba, ktorá výrazne ovplyvňuje funkčnosť aplikácie
- **Otázka** – otázka ohľadne neznalosti v aplikácii
- **Požiadavka** – požiadavka na službu mimo štandardného riešenia, alebo dodatočnú funkcionality aplikácie

2.2. Stav hlásenia

Stav hlásenia odzrkadľuje štádium riešenia v ktorom sa práve nachádza. Service Desk rozlišuje nasledovné stavy:

- **Nové** – tento stav má hlásenie po vytvorení, ešte predtým ako sa jej začne venovať pracovník podpory
- **V spracovaní** – na hlásení pracuje pracovník podpory alebo niektorý z funkčných tímov
- **Doplnenie informácií / Uzavretie** – pracovník podpory kontaktoval používateľa pre bližšie informácie
- **Riešenie navrhnuté** – riešenie bolo poskytnuté, ale pred uzavretím je potrebný súhlas používateľa
- **Uzavreté** – riešenie je funkčné, ale nemusí byť finálne. Používateľ sa k tomuto hláseniu môže vrátiť, upraviť ho a potom sa opätovne zobrazí v zásobníku práce pracovníkov podpory.
- **Finálny** – riešene hlásenia je finálne, nedá sa opätovne otvoriť ani meniť.

2.3. Prihlásenie do aplikácie

Service Desk je webová aplikácia, do ktorej sa používatelia prihlasujú prostredníctvom webového prehliadača.

Používateľ na prihlásenie musí zadať svoje prihlasovacie meno a heslo. Ak používateľ označí možnosť **Zapamätaj si ma**, systém ho pri ďalšom otvorení Service Desku prihlási automaticky bez vyplňovania prihlasovacích údajov.

Service Desk

Vitajte

Service Desk > Vitajte

Vitajte v aplikácii Service Desk pre produkty Fabasoft.

Všetky Vaše požiadavky, otázky a pripomienky súvisiace s našimi softvérovými produktmi a službami, nám teraz môžete oznámiť prostredníctvom tejto internetovej stránky.

Po prihlásení jednoducho vyplňte a odšlite požiadavkový formulár. Po odoslaní Vašej požiadavky ju obdži pracovník sekcie podpory, ktorý Vám pomôže s riešením.

V prípade, že ešte nemáte pridelené prihlasovacie meno a heslo, alebo máte problém s prihlásením, kontaktujte nás telefonicky na čísle +421/ 2/ 321 417 60 alebo 0903 410 104, alebo e-mailom na adrese podpora@dwclovakia.sk.

Zobrazované prihlasovacie meno

Heslo

☐ Zapamätaj si ma

Prihlásenie

Powered By Liferay

V prípade, že sa používateľ nedokáže do aplikácie prihlásiť alebo zabudol heslo, je potrebné kontaktovať pracovníkov podpory telefonicky.

Po úspešnom prihlásení sa používateľovi objaví nasledovná obrazovka:

Service Desk

Vitajte | Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Zoznam hlásení

Nové hlásenie | Verzia pre tlač | Kopírovať do schránky | Aktualizovať

Strana: 1 z 1 | Počet položiek 51

ID	Vytvoril	Názov	Stav spracovania	Posledná zmena stavu
SD 1/0087	Devop, Adam	Testovanie rozdelenia 1	Finálny	14.12.2012 10:34:51
SD 1/0088	Devop, Adam	Testovane 2	Doplnenie informácií / Uzavretie	25.4.2012 15:22:04
SD 1/0090	Devop, Adam	Interne TestovanieDWC	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 12:39:55
SD 1/0091	Devop, Adam	TestovanieNotifikacie	Finálny	28.8.2012 12:47:38
SD 1/0092	Devop, Adam	KusiVolaDomu	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 13:11:01
SD 1/0093	Devop, Adam	Test	Nové	
SD 1/0094	Devop, Adam		Finálny	5.10.2012 16:04:04
SD 1/0095	Devop, Adam		Finálny	5.10.2012 16:04:21
SD 1/0096	Devop, Adam	testovanie prílohy	Finálny	5.10.2012 16:04:45
SD 1/0097	Devop, Adam	Testovanie Príloh 2	Finálny	5.10.2012 16:03:50
SD 1/0098	Devop, Adam		Finálny	5.10.2012 15:58:37
SD 1/0099	Devop, Adam		Finálny	8.10.2012 13:40:46
SD 1/0100	Devop, Adam	test3	Finálny	9.1.2013 14:04:50
SD 1/0101	Devop, Adam		Finálny	9.1.2013 14:03:46

2.4. Automatické odhlásenie zo systému (timeout)

Na zaistenie určitej úrovni zabezpečenia prihlásenia, systém po nečinnosti (1 hodina) používateľa automaticky odhlási. Minútu pred odhlásením sa u používateľa zobrazí oznam v hornej časti obrazovky, že si môže reláciu pripojenia predĺžiť.

Varovanie! Vaša relácia kvôli neaktivite vyprší o 00:00:56. Ak chcete predĺžiť reláciu o ďalšiu hodinu, stlačte prosím tlačítko "Rozšíriť". Rozšíriť

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Zoznam hlásení

Nové hlásenie Verzia pre tlač Kopírovať do schránky Aktualizovať

Vyhľadať Vybrať servisnú zmluvu

Strana 1 z 1 Počet položiek 50

ID	Vytvoril	Názov	Stav spracovania	Posledná zmena stavu
SD 1/0087	Kušnier, Lukáš	Testovanie rozdelenia 1	Finálny	14.12.2012 10:34:51
SD 1/0088	Kušnier, Lukáš	Testovane 2	Doplnenie informácií / Uzavretie	25.4.2012 15:22:04
SD 1/0090	Kušnier, Lukáš	InterneTestovanieDWC	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 12:39:55
SD 1/0091	Kušnier, Lukáš	TestovanieNotifikacie	Finálny	28.8.2012 12:47:38
SD 1/0092	Kušnier, Lukáš	KusiVolaDomu	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 13:11:01

Ak sa používateľ vráti k aplikácii po automatickom odhlásení, systém ho upozorní, že jeho pripojenie sa skončilo a musí sa opätovne prihlásiť. V tomto prípade sa odporúča internetové okno uzavrieť a prihlásiť sa v novom okne.

Varovanie! Vaša relácia vypršala kvôli neaktivite. Pred obnovením stránky si prosím uložte všetky dáta, ktoré ste zadali.

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Zoznam hlásení

Nové hlásenie Verzia pre tlač Kopírovať do schránky Aktualizovať

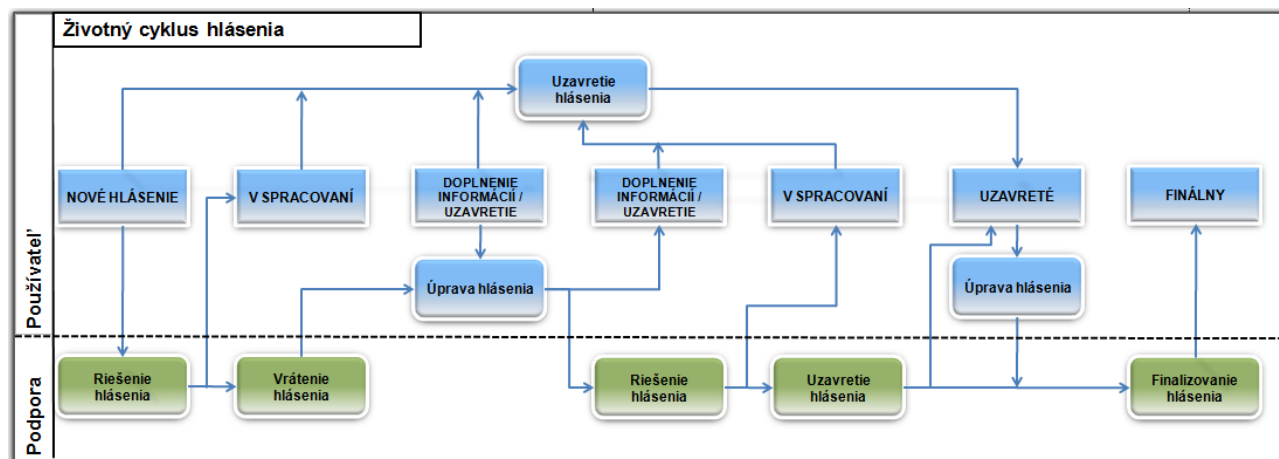
Vyhľadať Vybrať servisnú zmluvu

Strana 1 z 1 Počet položiek 50

ID	Vytvoril	Názov	Stav spracovania	Posledná zmena stavu
SD 1/0087	Kušnier, Lukáš	Testovanie rozdelenia 1	Finálny	14.12.2012 10:34:51
SD 1/0088	Kušnier, Lukáš	Testovane 2	Doplnenie informácií / Uzavretie	25.4.2012 15:22:04
SD 1/0090	Kušnier, Lukáš	InterneTestovanieDWC	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 12:39:55
SD 1/0091	Kušnier, Lukáš	TestovanieNotifikacie	Finálny	28.8.2012 12:47:38
SD 1/0092	Kušnier, Lukáš	KusiVolaDomu	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 13:11:01

3. Životný cyklus hlásenia

Hlásenie od vytvorenia po uzavretie môže prejsť niekoľkými krokmi. V tejto kapitole je vysvetlený cyklus hlásenia, ktoré prešlo všetkými stavmi, ktoré sú v systéme k dispozícii.



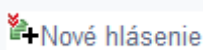
- Používateľ vytvorí hlásenie a uloží ho. Hláseniu je pridelený stav spracovania „Nové“.

- Hláseniu sa začne venovať pracovník podpory a hláseniu je pridelený stav spracovania „**V spracovaní**“.
- Pracovník podpory nemá všetky potrebné informácie k riešeniu, preto kontaktuje používateľa cez Service Desk. Hláseniu je pridelený stav spracovania „**Doplnenie informácií / Uzavretie**“.
- Používateľ doplní informácie cez úpravu hlásenia a hláseniu ostáva stav „**Doplnenie informácií / Uzavretie**“.
- Hláseniu sa začne venovať pracovník podpory a stav hlásenia sa zmení na „**V spracovaní**“.
- Pracovník podpory odošle hlásenie na potvrdenie riešenia. Hláseniu je pridelený stav spracovania „**Uzavreté**“.
- Používateľ po odskúšaní potvrdí riešenie cez úpravu hlásenia a hláseniu ostáva stav spracovania „**Uzavreté**“.
- Pracovník podpory finalizuje hlásenie a hláseniu je pridelený stav spracovania „**Finálny**“. Týmto krokom sa zároveň ukončí životný cyklus hlásenia.

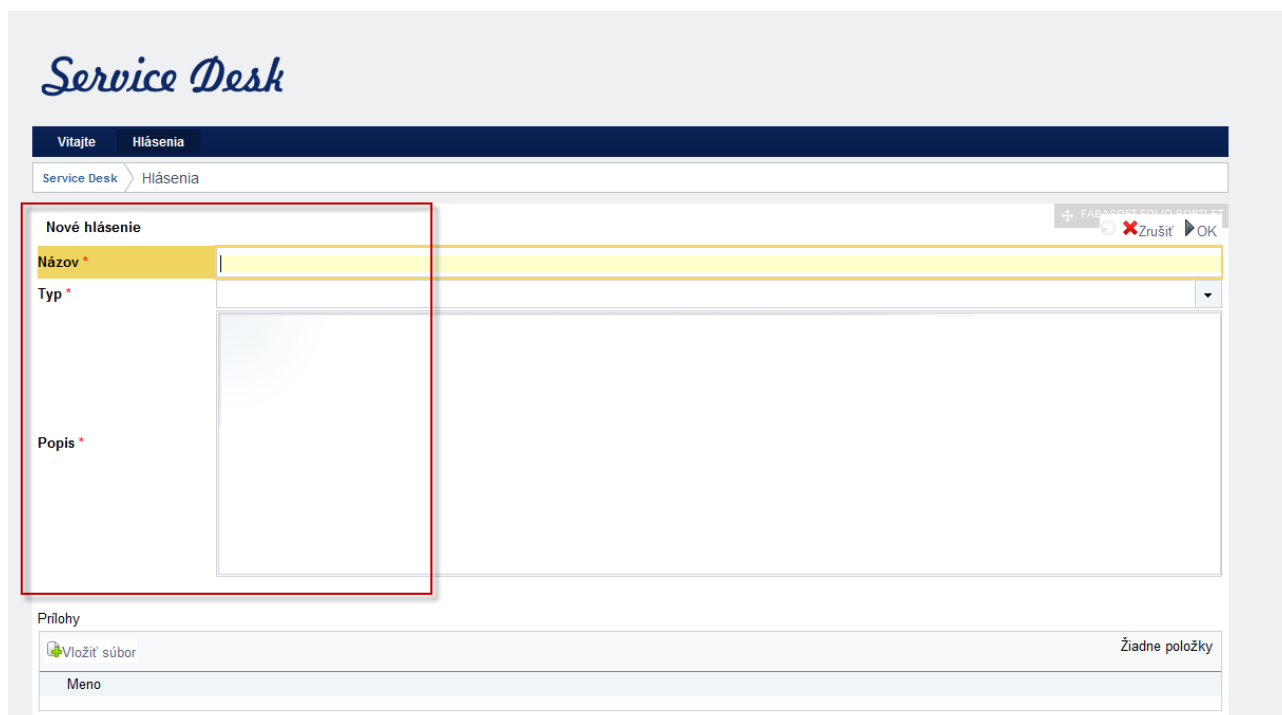
POZNÁMKA – Počas celého cyklu spracovania hlásenia okrem stavov spracovania „**Finálny**“ a „**Uzavreté**“ má používateľ možnosť cez funkciu **Uzavrieť hlásenie**, ukončiť proces spracovania. Stav spracovania hlásenia sa potom zmení na „**Uzavreté**“.

4. Vytvorenie hlásenia

V prípade ak systém Fabasoft nefunguje, alebo sa používateľovi v procese zobrazila chyba, ktorú nevie odstrániť, mal by vytvoriť nové hlásenie v aplikácii Service Desk. Nové hlásenie sa vytvára na úvodnej

obrazovke, kliknutím na tlačidlo . Následne sa zobrazí formulár nového hlásenia. Povinné údaje sú:

- **Názov** – mal by obsahovať stručný popis chyby alebo požiadavky
- **Typ** – v závislosti od závažnosti a rozsahu hlásenia
- **Popis** – detaily hlásenia. Pre urýchlenie riešenia hlásenia by mal používateľ uviesť všetky relevantné informácie (v ktorom kroku sa chyba vyskytla, aké kroky jej predchádzali, čísla všetkých súvisiacich dokumentov, čo používateľ vyskúšal aby chybu odstránil a printscreeny)



Ku hláseniu môže používateľ pripojiť aj prílohu (odporúča sa až po vyplnení všetkých údajov hlásenia), kliknutím na tlačidlo **Vložit soubor**. V prvom kroku môže užívateľ stanoviť názov. V druhom kroku definuje cestu k súboru, ktorý chce pripojiť a klikne na **Odovzdať**.

Systém prevezme súbor do zoznamu príloh a užívateľ potvrdí tlačidlom **OK**.

Vytvorenie hlásenia používateľ potvrdí tlačidlom **OK**. Po tomto kroku systém hláseniu prideli jedinečné identifikačné číslo a hlásenie sa zároveň zobrazí v zásobníku práce pracovníkov podpory.

4.1. Editovanie hlásenia

Editovať hlásenia možno v ktoromkoľvek štádiu okrem stavu **Finálny**. Ak je hlásenie iba u používateľa (v stave Zákaznícke riešenie, Požiadavka o doplnenie informácií alebo Uzavreté), editácia hlásenia vráti hlásenie do zásobníku práce pracovníkov podpory. V zozname hlásení si používateľ dvojklikom otvorí požadované hlásenie.

ID	Vytvoril	Názov	Stav spracovania	Posledná zmena stavu
SD 1/0087	Devop, Adam	Testovanie rozdelenia 1	Finálny	14.12.2012 10:34:51
SD 1/0088	Devop, Adam	Testovane 2	Doplnenie informácií / Uzavretie	25.4.2012 15:22:04
SD 1/0090	Devop, Adam	InterneTestovanieDWC	Doplnenie informácií / Uzavretie	28.8.2012 12:39:55
SD 1/0091	Devop, Adam	TestovanieNotifikacie	Finálny	28.8.2012 12:47:38

Kliknutím na tlačidlo **Editovať** sa hlásenie dá editovať.

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Otvorené hlásenie

Názov Chyba pri evidencii DZ

ID SD 1/0138

Stav spracovania ☒ Nové Typ ☐ Chyba

Vlastník Kušnier, Lukáš

Prílohy

Jedna položka

Meno	Vytvoril	Vytvorené
Test Word	Kušnier, Lukáš	20.5.2013 13:33:14

[Editovať](#) [Uzavrieť hlásenie](#) [OK](#)

Používateľ môže editovať Názov, Popis, Typ a pridávať a rušiť prílohy.

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Editovať servisné hlásenie

Prosím upravte svoje hlásenie.

Názov Chyba pri evidencii DZ

Typ ☒ Chyba

Popis

Prílohy

[Vložiť súbor](#) [Odstrániť](#) [Zrušiť](#) [OK](#)

Jedna položka

Meno	Vytvorené deň/hodina
Test Word	20.5.2013 13:33:14

Existujúce pripomienky

Zmeny používateľ potvrdí tlačidlom [OK](#).

4.2. Doplnenie informácií do hlásenia

Ak pracovník Service Desku potrebuje k hláseniu od používateľa dodatočné informácie, hlásenie mu vráti a hlásenie sa u používateľa zobrazí v stave **Doplnenie informácií/Uzavretie**. Podobne ako v predchádzajúcom prípade si používateľ hlásenie otvorí dvojklikom na požadované hlásenie a na editáciu klikne na tlačidlo **Editovať**.

Následne môže používateľ meniť Krátky názov, Klasifikáciu, Prílohy a dopísať informácie do Popisu. Zmeny potvrdí tlačidlom  .

Editovať servisné hlásenie   Zrušiť  OK

Prosím upravte svoje hlásenie.

Názov

Typ ☐ Požiadavka

Popis

4.3. Uzavretie hlásenia používateľom

V prípade, že hlásenie už pre používateľa nie je aktuálne a nie je v stave **Finálne**, môže ho uzavrieť. Podobne ako pri dopĺňaní informácií, hlásenie si používateľ otvorí dvojklikom. Otvorí sa formulár hlásenia a používateľ klikne na tlačidlo  **Uzavrieť hlásenie** .

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Otvorené hlásenie  Editovať  Uzavrieť hlásenie  OK

Názov Mailova notifikácia

ID SD 1/0137

Stav spracovania ☒ Doplnenie informácií / Uzavretie Typ ☐ Požiadavka

Vlastník Devop, Adam

Existujúce pripomienky

Autor: Zuzana dňa/o: 2013-05-10 09:36:22
Posielam zákazníčkovi aj mail

Autor: Kušnier, Lukáš dňa/o: 2013-05-10 09:34:49
Posielam zase na support.

Autor: Zuzana dňa/o: 2013-05-10 09:33:55
Posielam text zákazníčkovi.

Autor: Kušnier, Lukáš dňa/o: 2013-05-10 09:33:21
Posielam komunikáciu na support.

Používateľ môže zadať poznámku, prečo hlásenie uzatvára a pokračuje tlačidlom  .

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk Hlásenia

Pripomenka k uzatváranému hláseniu

Pred uložením hlásenia môžete zapísať pripomienku.

Názov Mailová notifikácia

Typ ***** Otázka

Chyba sa už nevyskytuje

Popis

Zrušiť OK

Používateľovi sa otvorí dotazník spokojnosti, ktorý môže ale nemusí vyplniť. Pre uzavretie hlásenia klikne na tlačidlo [Uzatvoriť hlásenie](#).

Service Desk

Vitajte Hlásenia

Service Desk Hlásenia

Spokojnosť so službami

Prosím Vás o vyplnenie dotazníka o spokojnosti s riešením.

Spokojnosť s aplikáciou

Spokojnosť s poskytnutou službou

Poznámka zákazníka

Veľmi dobré
Dobré
Uspokojivé
Neuspokojivé
Neviem

Veľmi dobré
Dobré
Uspokojivé
Neuspokojivé
Neviem

Zrušiť Uzatvoriť hlásenie

Hlásenie je teraz v stave **Uzatvorené** a používateľ môže kedykoľvek pracovníkom podpory zapísať poznámku doplnením údajov (Popis).

5. Ďalšie funkcie nad hláseniami

Na úvodnej obrazovke Service Desku má používateľ k dispozícii ďalšie funkcie, ktoré môže vykonávať nad hláseniami :

Po označení hlásenia alebo hlásení a vykonaní tejto funkcie sa zobrazí tabuľka so základnými údajmi hlásenia a komunikáciou medzi pracovníkom podpory a používateľom Service Desku.

Service Desk

Vitajte | Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Verzia pre tlač

Service Desk Požiadavka SD 1/0138

Vec	Chyba pri evidencii DZ
Meno	SD 1/0138
Typ	Chyba
Stav spracovania	Nové
Posledná zmena stavu	
Service Desk Agreement	ServiceDesk - DWC
Vlastník	Devop, Adam
Produkt	Servisna zmluva DWC 2010

Autor: Kušnier, Lukáš dňa/o: 2013-05-20 13:46:53
Pri evidencii DZ systém vypisuje chybové hlásenie (uvedené v prílohe)

5.1. Verzia pre tlač

Používateľ má možnosť nad vyhľadanými hláseniami vykonať funkciu **Verzia pre tlač**. Označí si potrebný počet hlásení a klikne na Verzia pre tlač

Service Desk

Vitajte | Hlásenia

Service Desk > Hlásenia

Výsledky vyhľadávania

Späť Zoznam hlásení

Verzia pre tlač

Strana: 1 z 1 Počet položiek 51

Meno	Vec	Stav spracovania	Zákazník
SD 1/0138	Chyba pri evidencii DZ	Nové	ServiceDesk - DWC
SD 1/0137	Mailova notifikacia	Doplnenie informácií / Uzavretie	ServiceDesk - DWC
SD 1/0136	test piatok	Doplnenie informácií / Uzavretie	ServiceDesk - DWC
SD 1/0135	Testovanie mailu stvrtok	Doplnenie informácií / Uzavretie	ServiceDesk - DWC
SD 1/0134	Testovanie ppo 1400	Doplnenie informácií / Uzavretie	ServiceDesk - DWC

Následne sa zobrazí okno pripravené na tlač.

Service Desk

VitajteHlásenia

Service DeskHlásenia

Verzia pre tlač

Service Desk Požiadavka SD 1/0138

Vec	Chyba pri evidencii DZ
Meno	SD 1/0138
Typ	Chyba
Stav spracovania	Nové
Posledná zmena stavu	
Service Desk Agreement	ServiceDesk - DWC
Vlastník	Devop, Adam
Produkt	Servisna zmluva DWC 2010

Autor: Kušnier, Lukáš dňa/o: 2013-05-20 13:46:53

Pri evidencii DZ systém vypisuje chybové hlásenie (uvedené v prílohe)

Service Desk Požiadavka SD 1/0137

Vec	Mailova notifikacia
Meno	SD 1/0137
Typ	Požiadavka
Stav spracovania	Doplnenie informácií / Uzavretie
Posledná zmena stavu	10. 5. 2013 9:36:21
Service Desk Agreement	ServiceDesk - DWC
Vlastník	Devop, Adam
Produkt	Servisna zmluva DWC 2010

5.2. Kopírovať do schránky

Po označení hlásenia alebo hlásení a vykonaní tejto funkcie skopíruje základné údaje hlásenia do clipboardu. Používateľ ich následne môže vložiť do Excelu alebo Wordu použitím klávesovej skratky CTRL + V.

	A	B	C	D	E	F
1		Meno	Vec	Stav spracovania	Posledná zmena stavu	
2	1	SD 1/0039	ES 1	Finálny	9.11.2010 14:46	
3						

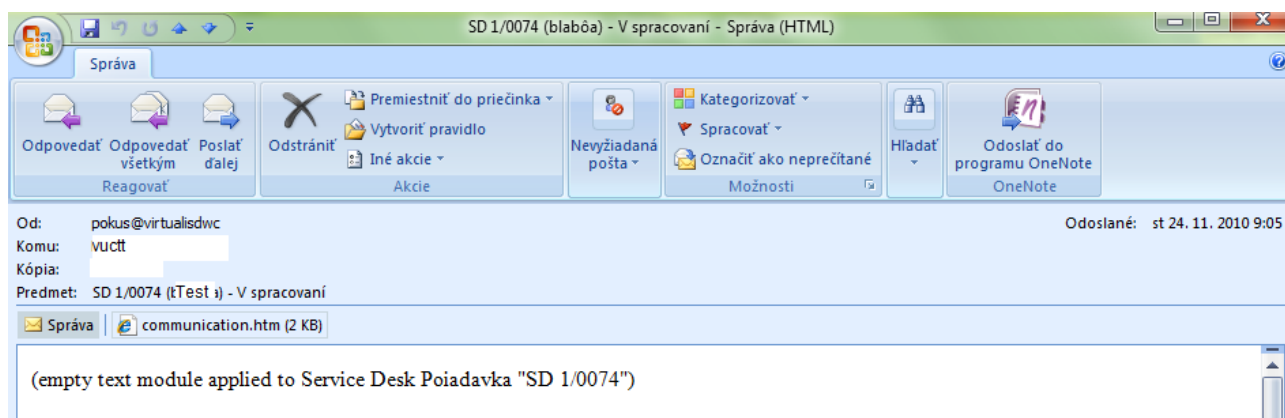
6. Notifikácie

Používateľ môže obdržať rôzne notifikácie zo systému, v závislosti od typu informácie, ktorú mu oznamujú. Notifikácia je odoslaná cez email a obsahuje prílohu. Jedná sa o dva druhy notifikácií:

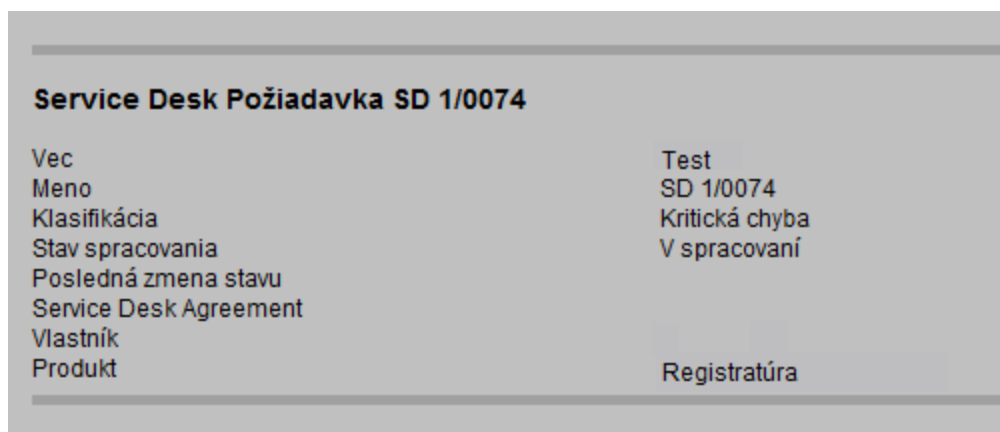
- O zmene stavu hlásenia
- O potrebe akcie z jeho strany

6.1. Notifikácia o zmene stavu

Tento typ notifikácie nie je automatický, notifikáciu posiela pracovník podpory. Pracovník podpory môže používateľa upozorniť o zmene stavu cez emailovú notifikáciu. V predmete správy sa nachádza číslo hlásenia, krátky názov a nový stav.

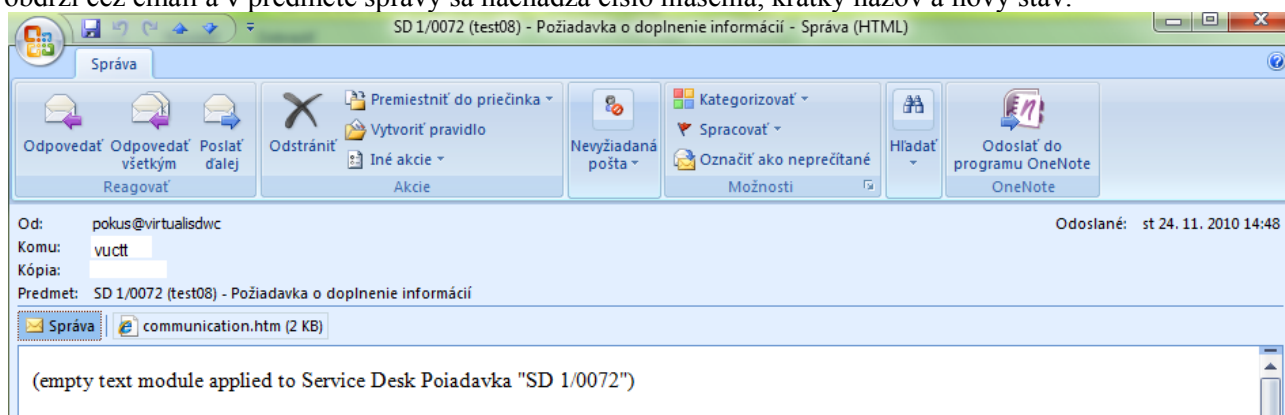


Príloha je vo formáte .htm a otvára sa v okne internetového prehliadača. Obsahuje základné informácie hlásenia ako Vec (krátky názov); Meno (ID); Klasifikáciu; Stav spracovania; Vlastníka a Produkt.



6.2. Notifikácia o potrebe akcii zo strany používateľa

Notifikácia je automatická pri zmene stavu hlásenia, alebo pri doplnení údajov do hlásenia. Používateľ ju obdrží cez email a v predmete správy sa nachádza číslo hlásenia, krátky názov a nový stav.



Príloha je vo formáte .htm a otvára sa v okne internetového prehliadača. Obsahuje základné informácie hlásenia ako Vec (krátky názov); Meno (ID); Klasifikáciu; Stav spracovania; Vlastníka a Produkt a taktiež komunikáciu medzi používateľom a pracovníkom podpory.

Service Desk Požiadavka SD 1/0072

Vec	test08
Meno	SD 1/0072
Klasifikácia	Bežná chyba
Stav spracovania	Požiadavka o doplnenie informácií
Posledná zmena stavu	24. 11. 2010 14:47:49
Service Desk Agreement	
Vlastník	
Produkt	Registratúra

Author on/at: 2010-11-24 13:29:14

problém vyriešený

Author: Admin, DWC on/at: 2010-11-18 17:10:09

Chyba pri vytváraní nového záznamu 569/2010

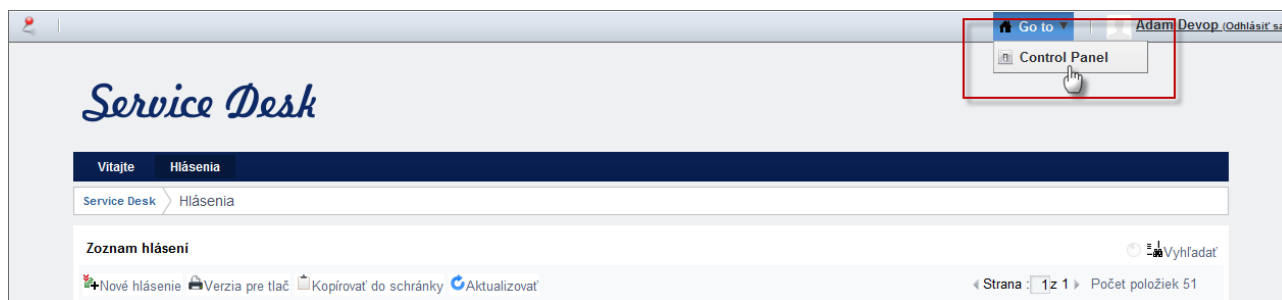
7. Zmena hesla a osobných údajov

Každý užívateľ si môže zmeniť svoje osobné, alebo prihlasovacie údaje Service Desku. V pravom hornom rohu obrazovky klikne na svoje meno.

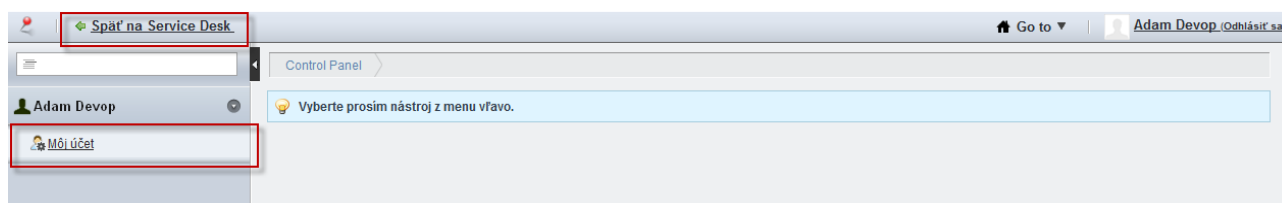
ID	Vytvoril	Názov	Stav spracovania	Posledná zmena stavu
SD 1/0087	Devop, Adam	Testovanie rozdelenia 1	Finálny	14.12.2012 10:34:51
SD 1/0088	Devop, Adam	Testovane 2	Doplnenie informácií / Uzavretie	25.4.2012 15:22:04

Následne za mu zobrazí okno s menu v ktorom si môže meniť osobné aj prihlasovacie údaje.

Menu pre zmenu údajov sa dá zobrazit' aj kliknutím na **Go to** a následne na **Control Panel**.



Zobrazí sa okno v ktorom po kliknutí na **Môj účet** sa zobrazí menu pre zmenu údajov. Kliknutím na **Späť na Service Desk** sa užívateľ vráti na úvodnú stranu Service Desku.



**Príloha č. 5 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja
IIS PSK**

Pracovný výkaz o vykonávaných službách

Pracovný výkaz o vykonávaných službách					
Mesiac: Rok					
Objednávateľ			Poskytovateľ		
Prešovský samosprávny kraj Námestie mieru 2 080 01 Prešov			DWC Slovakia a.s. Mlynské nivy 71 821 05 Bratislava		
ID	Popis problému	Dátum	Záruka, reklamácia, Servis	Počet hodín	Poznámka
SPOLU počet hod. prenesených z predchádzajúceho mesiaca					
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci					
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca					
Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:					
	číslo ID /Objednávky	Počet člh	Suma		
Projekt manažment					
Analýza					
Konzultácie					
Navrhovanie					
Programovanie					
Testovanie					
Administrácia a implementácia					
Dokumentácia					
Školenia					
Iné činnosti:					
Celkom:					
Týmto akceptujem poskytované služby.					
Meno a podpis Objednávateľa:					
Meno a podpis Poskytovateľa:					

Príloha č. 6a k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory

Typ položky	Číslo položky		USP				
			Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Cena za rok v EUR bez DPH	Cena za rok v EUR s DPH
Služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa	1	IIS PSK	12 700,00 €	2 540,00	15 240,00 €	152 400,00 €	182 880,00 €
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán	2	Nákup licencií (Elektronické formuláre)				10 980,00 €	13 176,00 €
	3	Nákup licencií (GIS front-end)				4 400,00 €	5 280,00 €
	4	Nákup licencií (BPM)				13 250,00 €	15 900,00 €
	5	Nákup licencií (Integračný informačný systém)				38 120,00 €	45 744,00 €
	6	Nákup licencií (Workflow)				13 300,00 €	15 960,00 €
	7	Nákup licencií (DMS)				13 300,00 €	15 960,00 €
	8	Nákup licencií (Registratúra)				13 300,00 €	15 960,00 €
	9	Nákup licencií (GIS Back Office)				22 300,00 €	26 760,00 €
	10	Identity and Access Management (IAM)				1 800,00 €	2 160,00 €
	11	Elektronické formuláre (eForms)				5 780,00 €	6 936,00 €
	12	Portál				7 130,00 €	8 556,00 €
	13	Informačné systémy úsekov správy				2 740,00 €	3 288,00 €
	14	Systém pre zastupiteľstvo				930,00 €	1 116,00 €
	15	Elektronická podateľňa				2 120,00 €	2 544,00 €
	16	Operatívne dátové úložiská				10 440,00 €	12 528,00 €
	17	Interný reporting				1 450,00 €	1 740,00 €
	18	Lokálne registre				1 680,00 €	2 016,00 €
	19	Nákup licencií (spoločná databázová vrstva)				1 350,00 €	1 620,00 €
Cena			12 700,00 €	2 540,00 €	15 240,00 €	316 770,00 €	380 124,00 €

Príloha č. 6b k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Služby údržby

Služby údržby		Pozícia	Základná cena na 1člň od 8:00 do 16:00 v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1člň od 8:00 do 16:00 v EUR vrátane DPH
	1	Projektový manažér	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	2	Konzultant	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	3	Analytik	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	4	Programátor	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	5	Technologický návrhár	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	6	Tester	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	7	Administrátor	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	8	Školiteľ	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	9	Grafik	75,00 €	15,00 €	90,00 €

Príloha č. 6c k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

Fakturačné míľniky pre vybrané služby

Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa						
Typ položky	od	do	Dátum fakturácie	suma bez DPH	suma s DPH	Počet mesiacov
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.6a)	1.11.2015	31.10.2020	k 15-dňu v mesiaci	12 700,00 €	15 240,00 €	60
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.7a)	1.11.2015	31.10.2020	k 15-dňu v mesiaci	2 000,00 €	2 400,00 €	60
SPOLU				12 700,00 €	15 240,00 €	
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán						
Typ položky	od	do	Dátum fakturácie	suma bez DPH	suma s DPH	Počet rokov
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2016	31.12.2016	15.1.2016	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2016	31.12.2016	15.1.2016	25 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2017	31.12.2017	15.1.2017	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2017	31.12.2017	15.1.2017	25 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2018	31.12.2018	15.1.2018	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2018	31.12.2018	15.1.2018	25 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2019	31.12.2019	15.1.2019	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2019	31.12.2019	15.1.2019	25 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2020	31.12.2020	15.1.2020	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2020	31.12.2020	15.1.2020	25 785,50 €	30 942,60 €	1

Príloha č. 7a k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IIS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory

Typ položky	Číslo položky		USP				
			Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Cena za rok v EUR bez DPH	Cena za rok v EUR s DPH
Služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa	1	Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry	2 000,00 €	400,00 €	2 400,00 €	24 000,00 €	28 800,00 €
Servisná podpora licencovaných SW 3. strán	2	VMware support				6 646,00 €	7 975,20 €
	3	Symantec support 1				174,00 €	208,80 €
	4	Symantec support 2				4 032,00 €	4 838,40 €
	5	IBM Flex System Enterprise Chassis				1 680,00 €	2 016,00 €
	6	IBM Flex System x240 Compute Node				2 430,00 €	2 916,00 €
	7	x3650 M4 (HA cluster)				1 494,00 €	1 792,80 €
	8	x3550 M4 (backup & management)				567,00 €	680,40 €
	9	x3550 M4 (HSM)				1 134,00 €	1 360,80 €
	10	System Storage EXP2500 Express				490,50 €	588,60 €
	11	TS3100 Tape Library Model				850,00 €	1 020,00 €
	12	IBM System Storage DS3524 DC Storage System				1 720,00 €	2 064,00 €
	13	IBM System Netw orking SAN24B-5				411,00 €	493,20 €
	14	Výmena batérií UPS 1				189,50 €	227,40 €
	15	Výmena batérií UPS 2				493,50 €	592,20 €
	16	nShield 500e F3				3 474,00 €	4 168,80 €
Cena celkom v EUR			2 000,00 €	400,00 €	2 400,00 €	49 785,50 €	59 742,60 €

Príloha č. 7b k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Služby údržby

Služby údržby		Pozícia	Základná cena na 1člň od 8:00 do 16:00 v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1člň od 8:00 do 16:00 v EUR vrátane DPH
	1	Špecialista na bezpečnosť	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	2	Špecialista na sieťovú infraštruktúru	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	3	Špecialista na serverrovú infraštruktúru	75,00 €	15,00 €	90,00 €
	4	Špecialista Storage a Backup infraštruktúry	75,00 €	15,00 €	90,00 €

Príloha č. 7c k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Zoznam HW komponentov

Poradové číslo	Názov Produktu	Počet jednotiek	Part Number	Serial Number
1.	IBM 42U 1200mm Deep Static Rack	1	93614PX	23B0431
2.	IBM 11000VA LCD 5U Rack UPS (200/208/230V)	2	53959KX	23L0683, 23L0667
3.	DPI Universal Rack PDU (Europe)	2	39Y8952	KD9R20N, KD9R20M
4.	IBM Local 1x8 Console Manager (LCM8)	1	69Y6010	MM13998
5.	IBM USB Conversion Option Pack	1	39M2895	Výrobca neuvádza
6.	1U 17in Flat Panel Monitor Console Kit w/o keyboard	1	172317X	S23HY438
7.	IBM Keyboard w / Int. Pointing Device USB - Slovak 245 RoHS	1	94Y6200	Výrobca neuvádza
8.	IBM LCD UPS Network Management Card, Not Rackable	2	46M4110	Výrobca neuvádza
9.	5m Fiber Optic Cable LC-LC	8	39M5697	Výrobca neuvádza
10.	IBM System Networking SAN24B-5	1	98Y2149	10263FP
11.	SFP+ Transceiver 8 Gbps SW 8-Pack	1	98Y2183	Výrobca neuvádza
12.	Power Supply / Fan Kit	1	98Y2183	ALM2M23H4D9
13.	SFP+ Transceiver 8 Gbps SW	3	98Y2182	Výrobca neuvádza
14.	SFP Transceiver 8 Gbps 10 km LW	2	45W1216	Výrobca neuvádza
15.	NetBAY S2 42U Standard Rack Cabinet	1	93074RX	23GP378
16.	IBM Local 1x8 Console Manager (LCM8)	1	69Y6010	MM14180
17.	IBM USB Conversion Option Pack	1	39M2895	Výrobca neuvádza
18.	1U 17in Flat Panel Monitor Console Kit w/o keyboard	1	172317X	SMM16354
19.	IBM Keyboard w / Int. Pointing Device USB - Slovak 245 RoHS	1	94Y6200	Výrobca neuvádza
20.	DPI Universal Rack PDU (Europe)	2	39Y8952	KD9R20P, KD9R20R
21.	IBM 3000VA LCD 3U Rack UPS (230V) incl. 3U Extended Battery Module (EBM)	1	53953KX	23G3363
22.	IBM LCD UPS Network Management Card, Not Rackable	1	46M4110	Výrobca neuvádza
23.	IBM Flex System Enterprise Chassis with 2x2500W PSU, Rackable	1	8721A1G	06HZET5
24.	IBM Flex System Enterprise Chassis 2500W Power Module	4	43W9049	X62V8R3, X62V8R8, X62V8TQ, X62WD06
25.	IBM Flex System Fabric EN4093 10Gb Scalable Switch	2	49Y4270	X62VGGZ, X62VGD8
26.	IBM Flex System FC5022 16Gb SAN Scalable Switch	2	88Y6374	X62VHFW, X62VHFD
27.	IBM Flex System Chassis Management Module	1	68Y7030	X62SG5Q
28.	IBM SFP RJ45 Transceiver	4	81Y1618	BNT4245DAW BNT4245DB2 BNT4245DBE BNT4245DBX
29.	Brocade 8Gb SFP+ Optical Transceiver	11	88Y6416	X62T5BY, X62T5B9, X62T5C9, X62T5GC, X62T5FR, X62T5F4, X62T5GN, X62T5CY, X62T5BFV, X62T5DJ, X62T5C8
30.	IBM Flex System Enterprise Chassis 80mm Fan Module Pair	2	43W9078	62RLVW, 62RLVS
31.	SFP Transceiver 8 Gbps 10 km LW	1	45W1216	Výrobca neuvádza
32.	IBM Flex System x240 Compute Node, Xeon 8C E5-2660 95W 2.2GHz/1600MHz/20MB, O/Bay 2.5in SAS	5	8737L2G	06KRCR1, 06KRCR4, 06KRCR3, 06KRCR0, 06KRCR2
33.	Intel Xeon 8C Processor Model E5-2660 95W 2.2GHz/1600MHz/20MB	5	81Y5187	Výrobca neuvádza
34.	8GB (1x8GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM	80	90Y3109	47J6169
35.	IBM 300GB 2.5in SFF Slim-HS 10K 6Gbps SAS HDD	10	42D0637	X62RKX9, X62RKX8, X62RKYN, X62RKYL, X62RKYD, X62RKXC, X62RKYG, X62RKY9, X62RKY7, X62RKY5
36.	IBM Flex System x240 USB Enablement Kit	5	69Y1982	1,32712E+12
37.	IBM Flex System FC3052 2-port 8Gb FC Adapter	5	95Y2375	X62SG6DX62SG57 X62SG59 X62SG53 X62SG54
38.	x3550 M4, Xeon 8C E5-2650 95W 2.0GHz/1600MHz/20MB, 1X8GB, O/Bay 2.5in HS SAS/SATA, SR M5110, 550W p/s, Rack	1	7914G2G	KD9M58R
39.	8GB (1x8GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM	7	90Y3109	Výrobca neuvádza
40.	IBM 300GB 2.5in SFF 10K 6Gbps HS SAS HDD	2	90Y8877	KD9K26A KD9K25V
41.	QLogic 8Gb FC Dual-port HBA for IBM System x	1	42D0510	231RTV6
42.	IBM Integrated Management Module Advanced Upgrade	1	90Y3901	Výrobca neuvádza
43.	IBM UltraSlim Enhanced SATA Multi-Burner	1	46M0902	KD9N06K
44.	x3550 M4 ODD Cable	1	69Y5681	Výrobca neuvádza
45.	Serve RAID M5120 SAS/SATA Controller for IBM System x	1	81Y4478	KD9P93D
46.	Serve RAID M5100 Series 1GB Flash/RAID 5 Upgrade for IBM System x	1	81Y4559	KD9K92R

47.	IBM System x 550W High Efficiency Platinum AC Power Supply	1	94Y6668	94Y6668KD9L91R
48.	IBM System Storage EXP2512 Express Storage Enclosure	1	174712X	130172C
49.	3TB 3.5in 7.2K 6Gb NL SAS HDD	12	90Y8720	X62WTCR, X62WTM2, X62WTMX, X62WTSP, X62WTRP, X62WTMT, X62WSLR, X62WTSR, X62WS6X, X62WTSV, X62WTR0, X62WTNG
50.	IBM 1m SAS Cable	2	39R6529	Výrobca neuvádza
51.	x3550 M4, Xeon 8C E5-2650 95W 2.0GHz/1600MHz/20MB, 1X8GB, O/Bay 2.5in HS SAS/SATA, SR M5110, 550W p/s, Rack	2	7914G2G	KD9M58T KD9M58P
52.	8GB (1x8GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM	14	90Y3109	Výrobca neuvádza
53.	IBM 300GB 2.5in SFF 10K 6Gbps HS SAS HDD	4	90Y8877	KD9K25X KD9K25Y KD9K25T KD925V
54.	IBM Integrated Management Module Advanced Upgrade	2	90Y3901	Výrobca neuvádza
55.	QLogic 8Gb FC Dual-port HBA for IBM System x	2	42D0510	231R7VD 231R7VK
56.	IBM System x 550W High Efficiency Platinum AC Power Supply	2	94Y6668	94Y6668KD9L91P, 94Y6668KD9L91N
57.	x3650 M4 ODD Cable	2	69Y5681	Výrobca neuvádza
58.	IBM UltraSlim Enhanced SATA Multi-Burner	2	46M0902	KD9N06L KD9N06G
59.	nShield 500e F3 - SEE Ready	2	NC4033E-500	27-J21757R, 27-J21745R
60.	x3650 M4, Xeon 8C E5-2660 95W 2.2GHz/1600MHz/20MB, 1x8GB, O/Bay HS 2.5in SAS/SATA, SR M5110e, 750W p/s, Rack	2	7915H2G	KD9P57A KD9P57B
61.	Intel Xeon 8C Processor Model E5-2660 95W 2.2GHz/1600MHz/20MB W/Fan	2	69Y5330	KD9P37B KD9P37C
62.	8GB (1x8GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-12800 CL11 ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM	30	90Y3109	Výrobca neuvádza
63.	IBM 300GB 2.5in SFF 10K 6Gbps HS SAS HDD	4	90Y8877	KD9K25R KD9K25Z KD9K26B KD9K26C
64.	IBM Integrated Management Module Advanced Upgrade	2	90Y3901	Výrobca neuvádza
65.	QLogic 8Gb FC Single-port HBA for IBM System x	4	42D0501	231MXWH 231MXWL 231MXVN 231MXWG
66.	Intel Ethernet Quad Port Server Adapter I340-T4 for IBM System x	2	49Y4240	KD9K92H KD9K92G
67.	x3650 M4 PCIe Gen-III Riser Card 2 (1 x8 FH/FL + 2 x8 FH/HL Slots)	2	69Y5321	KD9Z33T KD9Z33R
68.	IBM System x 750W High Efficiency Platinum AC Power Supply	2	94Y6669	KD9L96G KD9L96F
69.	x3650 M4 ODD Cable	2	69Y1194	Výrobca neuvádza
70.	IBM UltraSlim Enhanced SATA Multi-Burner	2	46M0902	KD9N06H KD9N06M
71.	IBM System Storage DS3524 Express Dual Controller Storage System	1	69Y0271	13D18KN
72.	2GB Cache Upgrade	2	68Y8434	YJ10GP2BG892, YJ10GF2BG934
73.	600GB 2.5in 10K 6Gb SAS HDD	24	49Y2048	X62WJQ5, X62WJS3, X62WJTL, X62WJSS, X62WJVX, X62WJQW, X62WJQL, X62WJP7, X62WJWW, X62WJQ5, X62WJWD, X62WJV8, X62WJV2, X62WJTF, X62VH8S, X62VJQ1, X62WH90, X62WH8N, X62WJVK, X62WJVR, X62WJWN, X62WJWH, X62WH9V, X62WJW5
74.	8Gb FC 4 Port Daughter Card	2	68Y8432	Výrobca neuvádza
75.	Turbo Performance	1	69Y2871	Výrobca neuvádza
76.	5m Fiber Optic Cable LC-LC	4	39M5697	Výrobca neuvádza
77.	IBM System Storage DS3524 Express Dual Controller Storage System	1	69Y0271	13D18KX
78.	600GB 2.5in 10K 6Gb SAS HDD	24	49Y2048	X62WJ33, X62WJ6C, X62WJ3K, X62WJ27, X62WJ5M, X62WJ8B, X62WJ61, X62WJ46, X62WJ36, X62WJ4B, X62WJ4F, X62WJ4L, X62WJ11, X62WJ0M, X62WJ70, X62WJ5P, X62WJ0W, X62WJ40, X62WJ2R, X62WJ51, X62WJ20, X62WJ7M, X62WJ69, X62WJ5G
79.	8Gb FC 4 Port Daughter Card	2	68Y8432	Výrobca neuvádza
80.	5m Fiber Optic Cable LC-LC	4	39M5697	Výrobca neuvádza
81.	Remote Mirroring: Base	2	68Y8455	Výrobca neuvádza
82.	Remote Mirroring: upgrade	2	81Y9622	Výrobca neuvádza
83.	TS3100 Tape Library Model L2U Driveless	1	35732UL	78Z0177
84.	LTO Ultrium 5 Half High Fibre Drive Sled	1	46X2684	YQ1068080310
85.	3573 Rack Mount Kit	1	23R6998	Výrobca neuvádza
86.	Ultrium Cleaning Cartridge	1	23R7008	Výrobca neuvádza
87.	Ultrium 5 Data Cartridge (5-pack)	5	46C2084	Výrobca neuvádza
88.	13.0 m LC/LC Fibre Cable	1	23R7137	Výrobca neuvádza

**Príloha č. 8 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja
IIS PSK**

Kontaktné osoby Objednávateľa

1. Osoby podľa článku 15 odsek 4.:

Písomne za Objednávateľa môžu komunikovať osoby:

riaditeľ Úradu Prešovského samosprávneho kraja

vedúci Odboru organizačného Úradu Prešovského samosprávneho kraja

2. Osoby podľa článku 7 odsek 2

Ing. Ladislav Haluška

Ing. Vladimír Kessel

Ing. Stanislav Mihaľ

Ing. Oto Rakovský

Ing. Peter Vaník

3. Osoby podľa článku 15 odsek 5:

Za Objednávateľa:

Ing. Ladislav Haluška

Ing. Oto Rakovský

Za Poskytovateľa:

Mgr. Marcel Kurtoš

Ing. Peter Mihalčík