

Príloha č. 2 - Rozsah a podmienky technickej podpory

1. Rozsah podpory

Technická podpora bude vykonávaná priebežne v tomto rozsahu:

- a. Dodávateľ zabezpečí službu HELPDESK, ako primárny kontakt pri riešení technických problémov a požiadaviek spojených s užívaním technickej aplikácie.
- b. 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.
- c. Dodávateľ bude poskytovať vzdialenú podporu a konzultácie Objednávateľovi pri riešení technických problémov spojených s užívaním technickej aplikácie.
- d. Dodávateľ bude vykonávať technologické zásahy nevyhnutné pre zabezpečenie bezporuchovej a bezpečnej prevádzky technickej aplikácie a jej udržanie v 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.
- f. Dodávateľ bude vykonávať aktualizácie dát katastra nehnuteľností v perióde 1x za mesiac, ak budú dáta zo strany Objednávateľa dodané.
- g. Dodávateľ bude vykonávať aktualizácie vybraných vrstiev základného obsahu technickej aplikácie 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 technickej aplikácii.

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 technickej aplikácii Dodávateľovi 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 technickej aplikácie, 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 technickej aplikácie so zameraním na odstránenie prevádzkových problémov.

- c. Dodávateľ sa zaväzuje po doručení oznámenia Objednávateľa o závade technickej aplikácie 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) - štandardná podpora.
- d. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať aktualizáciu dát katastra nehnuteľností v perióde raz za mesiac a to vždy po doručení týchto dát od Objednávateľa.
- e. Dodávateľ sa zaväzuje do 14 dní od doručení dát katastra nehnuteľností od Objednávateľa vykonať aktualizáciu týchto dát.
- h. Dodávateľ bude vykonávať aktualizácie vybraných vrstiev základného obsahu technickej aplikácie 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 technickej aplikácii.
- f. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať aktualizácie vybraných vrstiev technickej aplikácie Objednávateľa na požiadanie formou Objednávky. Súčasťou bude odborné posúdenie poskytnutých podkladov a ich prípadné doplnenie, príprava dát na vloženie do GIS a ich následná aktualizácia a vizualizácia v technickej aplikácii.
- g. 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.
- h. Dodávateľ je povinný po odsúhlasení oboma Zmluvnými stranami rešpektovať pokyny a pripomienky Objednávateľa k spôsobu vykonávania technickej podpory.

Služba	Reakčná doba
Odstránenie ohlásenej závady	Reakcia na oznámenie poruchy do 16 pracovných hodín, odstránenie bez zbytočného odkladu, resp. v lehote dohodnutej pre každý takýto prípad
Zabezpečenie náhradného riešenia v prípade poruchy servera vrátane publikácie stránok na novej IP adrese a obnovy systému pri výpadku	Bez zbytočného odkladu, najdlhšie však do 45 pracovných hodín