

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa ustanovenia § 261 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov a Zákona č. 618/2003 Z.z. (Autorský zákon) v znení neskorších
predpisov

Zmluvné strany:

Poskytovateľ

Obchodné meno : Datalan, a.s.
Sídlo : Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava
IČO : 35 810 734
Bank. spojenie : ██████████
Kód banky : ██████
Číslo účtu : ██████████
Zastúpený : Ing. Dušan Gavura, člen predstavenstva

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa vložka č. 2704/B

a

Odberateľ

Obchodné meno : Ministerstvo zahraničných vecí SR
Sídlo : Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37
IČO : 006 99 021
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
Kód banky : 8180
Číslo účtu : 7000073594
Zastúpený : Ing. Marcel Peško, vedúci služobného úradu

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sro, vložka č. 8428/B

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy.

Článok I Definície pojmov

HW infraštruktúra

Hardvérová (HW) Infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.

SW infraštruktúra

Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov dodaných Poskytovateľom.

SW komponent

Pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného systému, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov (Príloha č. 5), zahrňujúci SW infraštruktúru na ktorej je prevádzkovaný.

SW modul

Pod pojmom SW modul (ďalej len „modul“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu (Príloha č. 6).

Funkcia SW modulu

Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „funkcia“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu (Príloha č. 6).

Požiadavka

Požiadavka je každá požiadavka Odberateľa na zahájenie aktivít Poskytovateľa v rozsahu tejto zmluvy. Požiadavka zahŕňa riešenie problému, konzultácie a dotazy. Požiadavka je akceptovaná vtedy, ak je nahlásená Poskytovateľovi dohodnutým spôsobom oprávneným zástupcom Odberateľa (pozri Prílohu č. 2).

Problém

Problém je Odberateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

Konzultácia

Konzultácia je Odberateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia problémov a je nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom. Na poskytovaní konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

Dotaz

Dotaz je požiadavka Odberateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovaní informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

Dokumentácia

Dokumentácia zahŕňa nasledovné dokumenty: Uživateľskú príručku (Návod na používanie aplikácií pre koncových užívateľov), Inštalačnú príručku a Príručku pre administrátora aplikácií.

Špeciálna dokumentácia

6

Dokumentácia potrebná pre tvorbu a zdokumentovanie bezpečnostného projektu vrátane všetkých interných predpisov, vyhlášok a pokynov.

USP

Úroveň spracovania požiadaviek podľa definícií v Prílohe č.1.

Zmena

Je to požiadavka Odberateľa:

- na zmenu koncepcie riešenia podporovaných SW komponentov, modulov a funkcií,
- na zmenu resp. výmenu HW komponentov, konfigurácie a topológie infraštruktúry,
- na zmenu resp. výmenu SW frameworku vrátane reinstalácií a zmien nastavenia konfigurácie,
- na zmenu existujúcich funkcií SW komponentov,
- na rozšírenie SW komponentov a modulov o nové funkcie,
- na riešenie nahláseného problému zmenou oproti projektovanému návrhu, resp. stavu uvedenom v dokumentácii,
- na zmeny HW infraštruktúry, SW infraštruktúry a SW komponentov, modulov a funkcií vynútené inými projektmi a činnosťami Odberateľa.
- na vytvorenie špeciálnej dokumentácie

Reakčná doba

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Odberateľa vo forme telefonátu). Identifikáciu problému a časový odhad riešenia Poskytovateľ poskytne Odberateľovi bezodkladne.

Reakčná doba závisí od úrovne podpory a typu požiadavky (viď. Príloha 1).

Kritická požiadavka / problém

Je to požiadavka Odberateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého 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 definovaný prejav, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

Závažná požiadavka / problém

Je to požiadavka Odberateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie 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 definovaný prejav, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

Nekritická požiadavka / problém

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

Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Odberateľa vo forme telefonátu). Neutralizácia problému znamená, obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti, za predpokladu že riešenie problému je predmetom tejto zmluvy. Problém je považovaný za neutralizovaný ak:

- Poskytovateľ obnovil dostupnosť alebo fungovanie SW komponentu alebo modulu na stav pred nahlásením požiadavky, pričom môže ďalej pokračovať na odstraňovaní príčiny
- Poskytovateľ obnovil dostupnosť alebo fungovanie SW komponentu alebo modulu neutralizovaním chybnjej funkcie, pričom môže ďalej pokračovať na odstraňovaní príčiny.

Doba neutralizácie problému závisí od úrovne podpory a typu požiadavky (viď. Príloha 1). Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

Pokiaľ sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak, tak pre dobu odstránenia príčiny problému je definovaný čas maximálne dva mesiace. V prípade dlhšieho termínu je Poskytovateľ povinný predložiť žiadosť o predĺženie termínu v písomnej forme spolu so zdôvodnením. Po márnom uplynutí dvojmesačnej lehoty alebo Objednávateľom odsúhlaseného termínu predĺženia Objednávateľ je oprávnený uplatniť si zmluvnú pokutu podľa čl. X ods. 3 zmluvy.

Článok II Účel zmluvy

1. Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie pravidelnej kontroly, údržby, systémovej a servisnej podpory, ako aj ďalšieho vývoja aplikačného programového vybavenia (ďalej len „APV“) u Odberateľa podľa požiadaviek Odberateľa.
2. Táto zmluva na základe autorského práva pokrýva služby k APV vytvoreného a odovzdaného odberateľovi na základe nasledovných zmlúv:
 - a. Zmluva o dielo číslo 003/2000 z 19.9.2000 vrátane Dodatku č.1/2000 z 15.12.2000
 - b. Zmluva o dielo z 2.4.2001 vrátane dodatku č.1 z 15.4.2004
 - c. Rámcová zmluva o dodávke tovarov, uskutočnení prác a poskytnutí služieb zo dňa 15.4.2004
 - d. Zmluva o dielo na vývoj informačného systému COMMFA zo dňa 25.10.2004
 - e. Zmluva o dielo na dobudovanie komunikačnej infraštruktúry na technológii Lotus/Domino zo dňa 28.2.2005
 - f. Zmluva o dielo na vývoj WCM-mfa zo dňa 11.10.2005

Článok III Predmet zmluvy

1. Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Odberateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaných SW komponentov definovaných v Prílohe č. 5.
2. Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Odberateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu podporovaných SW komponentov definovaných v Prílohe č. 5.

6

3. Poskytovanie vyžiadaných konzultácií po vzájomnej dohode Odberateľa a Poskytovateľa, spravidla v pracovných dňoch počas pracovných hodín od 8:00 do 17:00, pokiaľ nie je dohodnuté inak, a to na základe samostatnej požiadavky Odberateľa.
4. Aktualizácia odovzdanej dokumentácie, v rozsahu zmien vyplývajúcich z riešenia problémov Poskytovateľom a realizovaných požiadaviek na zmenu.
5. Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.
6. Zoznam SW komponentov s vybranými službami, na ktoré sa vzťahuje predmet tejto zmluvy, sa nachádza v Prílohe č. 5.
7. Priebežná podpora a administrácia serverov zákazníka, ktoré sú použité pre infraštruktúru Domino/Lotus Notes v rozsahu uvedenom v Prílohe č.5.
8. Udržiavanie aktuálnych verzií softvérových licencií tretích strán potrebných na zabezpečenie prevádzky serverov a aplikácií uvedených v Prílohe č.5.
9. Udržiavanie aplikácií v súlade so všeobecno záväznými predpismi a udržiavanie v zhode s právnym stavom Slovenskej Republiky.
10. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v ods. 4 Prílohy č. 5.
11. Zmena SW komponentu, funkcie a infraštruktúry alebo ich doplnenie a rozšírenie.

Článok IV
Postup pri vykazovaní požiadaviek /problémov

Postup pri nahlasovaní požiadaviek / problémov:

1. [REDACTED]
2. [REDACTED]
3. [REDACTED]
4. [REDACTED]
5. [REDACTED]

A 1

- 6. [REDACTED]
- 7. [REDACTED]
- 8. [REDACTED]
- 9. [REDACTED]
- 10. [REDACTED]

Článok V
Uzatváranie požiadaviek na odstránenie problémov

Obidve strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:

- 1. [REDACTED]
- 2. [REDACTED]
 - i. [REDACTED]

Článok VI Miesto plnenia

1. Miesto plnenia zmluvy je na požiadanie v ľubovoľných priestoroch Odberateľa, ktoré sa nachádzajú v Bratislave. Ak to okolnosti dovoľujú a Odberateľ s tým súhlasí, tak aktivity aplikačnej podpory môžu byť vykonávané aj v sídle Poskytovateľa.
2. V prípade potreby osobného zásahu v inej lokalite, budú Odberateľovi účtované cestovné náhrady uvedené v článku IX odseku 3. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný zdôvodniť potrebu zásahu v inej lokalite a Odberateľ musí cestu písomne schváliť.

Článok VII Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby počas účinnosti tejto zmluvy kvalitne a včas.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Odberateľovi dohodnuté služby špecialistov podľa Prílohy č. 5.
3. Poskytovateľ je povinný počas platnosti zmluvy zabezpečiť dobu reakcie na požiadavky Odberateľa podľa Prílohy č. 1, s cieľom minimalizovať nedostupnosť služieb pre Odberateľa.
4. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Odberateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu - Jira.
5. Poskytovateľ je povinný zapracovať zmeny úrovne služieb najneskôr do 20 dní od účinnosti takejto zmeny do rozsahu ním poskytovaných služieb Odberateľovi.

Článok VIII Práva a povinnosti Odberateľa

1. Odberateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky, v súlade s predmetom tejto zmluvy, telefonicky na Call centrum Poskytovateľa, alebo formou zápisu do systému Jira.
2. Odberateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. Odberateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.
4. Odberateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a. požadovaného pracovného prostredia,
 - b. prístupu do nutných priestorov a použitia všetkých zariadení Odberateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby.
5. Po vykonaní prác podpory a vyriešení požiadaviek na riešenie problému je Odberateľ povinný postupovať podľa čl. IV ods. 6 a 7.

6. Odberateľ je povinný poskytovať všetky technické informácie a dokumenty, ktoré sa týkajú požiadavky na službu a požaduje ich Poskytovateľ.

Článok IX

Ceny a platobné podmienky

1. Cena za služby poskytované podľa tejto zmluvy sú stanovené dohodou oboch zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a sú uvedené v Prílohe č. 5 zmluvy. Ceny sú uvedené bez DPH. Odberateľ bude uhrádzať DPH na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom za poskytnuté služby.
2. Odberateľ je oprávnený požadovať služby, ktoré presahujú časový rozsah definovaný v špecifikácii v Prílohe č. 5. Ak takéto služby Poskytovateľ akceptuje, Odberateľ je povinný uhradiť ceny podľa cenníka vykonávaných prác podľa ods. 4 Prílohy č. 5 zmluvy.
3. Náklady na dopravu, stravné a ubytovanie je Poskytovateľ oprávnený účtovať iba v prípade, ak sa služby poskytujú mimo mesta sídla odberateľa (mimo Bratislavy). Cestovné náhrady sa poskytujú v zmysle zákona č. 283/2002 Z.z. o cestovných náhradách v znení neskorších predpisov, s prihliadnutím na interné predpisy Odberateľa týkajúce sa pracovných ciest a cestovných náhrad pre pracovníkov MZV SR. Poskytovateľ vždy predloží kalkuláciu nákladov Odberateľovi na schválenie. V prípade, ak Objednávateľ neschváli oprávnené náklady na dopravu, stravné a ubytovanie, zaniká Poskytovateľovi povinnosť poskytnutia služby. Poskytovateľ a Objednávateľ sa zaväzujú, že pri kalkulácii oprávnených nákladov budú postupovať s úmyslom dosiahnuť akceptovateľnú úroveň kalkulácie pre obidve strany.
4. Cena za ročnú podporu softvérových licencií tretích strán, ktoré sú potrebné na správne prevádzkovanie serverov a aplikácií je určená na základe aktuálnych cien vlastníkov licencií a nie je súčasťou ceny za práce podpory uvedenej v Prílohe č. 5. Náklady na ročnú podporu softvérových licencií tretích strán znáša Objednávateľ.
5. Platnosť cenníka služieb je jeden rok. Zmeny cien za softvérové riešenia alebo iné zmeny cien uvedených v Prílohe č. 5 sa uskutočnia formou písomného dodatku k zmluve, uzatvoreného na návrh Poskytovateľa, ktorý môže podať najneskôr dva mesiace pred skončením platnosti cenníka za príslušný rok. V opačnom prípade cena v nasledujúcom roku zostáva nezmenená.
6. Odberateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi za poskytnuté služby zaplatiť dohodnutú sumu.
7. Po uzatvorení zmluvy Odberateľ zašle Poskytovateľovi na služby uvedené v ods. 1, 2 a 3 Prílohy č. 5 objednávku na presne definovaný rozsah a úroveň spracovania požiadaviek, definovaných v Prílohe č. 1. Táto objednávka má platnosť až do zmeny rozsahu a úrovne spracovania požiadaviek, ktorú má právo Odberateľ požadovať. Odberateľ môže na každý z bodov 1, 2 a 3 zaslať samostatnú objednávku na zmenu v ľubovoľnom čase počas platnosti tejto zmluvy. Odberateľ môže zaslať novú objednávku na zmenený obsah a úroveň spracovania požiadaviek najneskôr dva mesiace pred plánovanou zmenou, s presne určeným termínom zmeny. Na služby poskytnuté nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom je vždy potrebné dodať samostatnú objednávku.
8. Požiadavky na iné zmeny, ktoré sa netýkajú podpory hradenej paušálnym poplatkom, bude Poskytovateľ riešiť na základe samostatnej požiadavky Odberateľa. Takouto zmenou sa rozumie rozdiel požadovaného stavu oproti ostatnej verzii SW komponentu, modulu alebo funkcie odovzdanej Odberateľovi. Požiadavka Odberateľa bude Poskytovateľovi doručená formou objednávky.

9. Ceny za služby uvedené v ods. 1, 2 a 3 Prílohy č. 5 platí Odberateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Odberateľovi mesačne.
10. Ceny za ostatné služby, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Odberateľa nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnej akceptácii služby Odberateľom podľa čl. IV ods. 7.
11. Splatnosť každej faktúry je 30 dní od jej doručenia.
12. Platba sa vykoná prevodom z bankového účtu Odberateľa na bankový účet Poskytovateľa.
13. Každá faktúra musí obsahovať číslo objednávky a kontaktné údaje Poskytovateľa. V prípade fakturovania prác nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom aj podpísaný akceptačný protokol.

Článok X.

Zmluvná pokuta a úrok z omeškania.

- 1) [REDACTED]
- 2) [REDACTED]
- 3) [REDACTED]
- 4) [REDACTED]

Článok XI

Ochrana informácií

1. Poskytovateľ vykonáva všetky služby odborne a zaručuje ich vysokú kvalitu podľa všeobecne zaužívaných štandardov a požiadaviek na bezpečnosť a údržbu zo strany Odberateľa.
2. V rámci tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch, obchodných či technických informáciách súvisiacich s činnosťou

Odberateľa, ktoré majú skutočnú alebo aspoň možnú materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu a nie sú bežne dostupné. Táto požiadavka sa nevzťahuje na:

- a. všeobecne známe informácie,
 - b. informácie, na ktorých zverejnenie dal Odberateľ písomný súhlas.
3. Obe zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, ktorých zverejnenie by mohlo poškodiť záujmy druhej zmluvnej strany.
 4. Závazky zmluvných strán uvedené v 2. a 3. bode tohto článku zmluvy platia aj po ukončení zmluvného vzťahu na základe tejto zmluvy.
 5. Táto zmluva nemá žiadny vplyv na inú dohodu uzavretú medzi zmluvnými stranami týkajúcu sa informačného tajomstva.

Článok XII Vyššia moc

Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za nepĺnenie zmluvy, ak takéto nepĺnenie zapríčinila vyššia moc. Na účely tejto zmluvy sa pod pojmom vyššia moc rozumejú také udalosti, ktoré nezávisia na konaní zmluvných strán a ktoré tieto strany nemôžu ovplyvniť, nedajú sa predvídať ani iným spôsobom zvrátiť. Za takéto okolnosti sa napríklad považuje vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, embargo, karanténa a podobne.

Článok XIII

Platnosť a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Poskytovateľ a Odberateľ sú oprávnení ukončiť túto zmluvu nasledovným spôsobom:
 - a. v prípade vážneho porušenia ustanovení tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou okamžite, prostredníctvom písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy doručeného zmluvnej strane porušujúcej zmluvné záväzky.
 - b. výpoveďou bez udania dôvodu, s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca od dátumu obdržania písomnej výpovede
 - c. obojstrannou písomnou dohodou k dátumu, na ktorom sa Poskytovateľ a Odberateľ spoločne dohodnú.

Článok XIV

Záverečné ustanovenia

1. Všetky zmeny tejto zmluvy možno vykonať výlučne vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve, ktoré musia podpísať zástupcovia oboch zmluvných strán.
2. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi platnými v Slovenskej republike.

3. Táto zmluva je vyhotovená v troch exemplároch v slovenskom jazyku pričom Dodávateľ obdrží jedno vyhotovenie.

4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:

Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb

Príloha č. 4: Formulár o vyriešení

Príloha č. 6: Popis funkcionality systému Jira

5. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Bratislave, dňa 19. 6. 2007

Datalan, a.s.

Ing. Dušan Gavura
člen predstavenstva

DATALAN
DATALAN, a. s.
Plynárska 7/B, 821 09 Bratislava

V Bratislave, dňa 21. 6. 07

Ministerstvo zahraničných vecí SR

Ing. Marcel Peško
vedúci služobného úradu

MINISTERSTVO ZAHRANIČNÝCH VECÍ
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Hlboká cesta 2
833 36 BRATISLAVA 37
65

6

Príloha č. 1
zmluvy o poskytovaných službách

Zoznam úrovni spracovania požiadaviek

[REDACTED]

1. ÚROVEŇ STANDARD:

[REDACTED]

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. ÚROVEŇ SILVER:

[REDACTED]

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

3. ÚROVEŇ GOLD:

[REDACTED]

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

4. ÚROVEŇ MINIMAL:

[REDACTED]

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

6-

Príloha č. 2
zmluvy o poskytovaných službách

Zoznam kontaktných osôb

Za Poskytovateľa:

Zoznam zamestnancov Poskytovateľa oprávnených prijímať požiadavky Odberateľa:

L	Meno	Popis	Telefón	E-mail
1	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
2		[REDACTED]		
3		[REDACTED]		
4		[REDACTED]		

Za Odberateľa:

Zoznam zamestnancov Odberateľa oprávnených nahlasovať požiadavku:

Meno	Telefón	Mobil	E-mail

Za Poskytovateľa a Odberateľa:

Zoznam zamestnancov oprávnených riešiť záležitosti týkajúce sa plnenia tejto zmluvy:

Zmluvná strana	Meno	Pozícia
Datalan		
Datalan		
Ministerstvo zahraničných vecí SR		
Ministerstvo zahraničných vecí SR		

Za Poskytovateľa a Odberateľa:

Zoznam zamestnancov oprávnených podpísať túto zmluvu a jej dodatky:

Zmluvná strana	Meno	Pozícia
Datalan		
Datalan		
Ministerstvo zahraničných vecí SR		
Ministerstvo zahraničných vecí SR		

6

Príloha č. 3
zmluvy o poskytovaných službách

Formulár o poskytnutí služieb

Odberateľ	Zmluva č.	ČP
Ministerstvo zahraničných vecí SR		

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Pracovná doba	V rámci zmluvy (Áno / nie)
Čas prípravy služby:					
Celkom:					

Služba vykonaná v priestoroch Odberateľa:	Áno <input type="checkbox"/>	Nie <input type="checkbox"/>
Tovar prevzatý Odberateľom (náhradné diely atď.):	Áno <input type="checkbox"/>	Nie <input type="checkbox"/>
Zoznam krokov pri poskytnutí služby, použitého materiálu:		

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Odberateľa:

Podpis Odberateľa:

Interné poznámky spoločnosti Datalan, a.s.:

6

Príloha č. 4
zmluvy o poskytovaných službách

Formulár o vyriešení

Odberateľ	Č. zmluvy	ČP	SW komponent	Dátum nahlásenia
Ministerstvo zahraničných vecí SR				

Nahlásený problém:

Čo zapríčinilo problém (vyplní Poskytovateľ):

Ako bol problém vyriešený (vyplní Poskytovateľ):

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Odberateľa:

Podpis Odberateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 5,
zmluvy o poskytovaných službách

Balík: SW komponenty a ceny

1. [REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Druh služby	Ceny pre typ úrovne USP (ceny na mesiac)			
	MINIMAL	ŠTANDARD	SILVER	GOLD
Podpora aplikácií	80 000	225 000	290 000	380 000
Počet predplatených banerov	0	5	10	15
Počet hodín programátora v cene	0	40	50	40

Počet predplatených banerov v cene vyjadruje počet banerov pre WEB Objednávateľa vrátane grafického dizajnu, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci nad rámec rozsahu.

Počet hodín programátora v cene vyjadruje objem prác, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci nad rámec rozsahu. Tieto hodiny môže Objednávateľ použiť na drobné zmenové požiadavky, ktorých odhadnutá doba riešenia neprevyšuje 16 hodín programátorských prác. Do hodín v cene sa počíta aj práca potrebná na vytvorenie dokumentácie. Požiadavky budú v porovnaní s požiadavkami (kritická, závažná a nezávažná) mať nižšiu prioritu v prípade potreby definovania priorít. Požiadavky na drobné zmenové požiadavky sa budú realizovať postupne, pokiaľ Objednávateľ nezadefinuje písomnou formou inak.

Rozsah uvedených SW komponentov sa vzťahuje na dátum podpisu tejto zmluvy. Akékoľvek dodatočné vlastnosti týchto SW komponentov je potrebné schváliť podpísaním dodatku k tejto zmluve.

Všetky ceny sa uvádzajú v Sk a nezahŕňajú DPH.

2. Ceny stanovené na základe USP pre správu serverov - Bratislava:

Správa serverov v Bratislave pokrýva nasledovné servery:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Druh služby	Ceny pre typ úrovne USP (ceny na mesiac)		
	ŠTANDARD	SILVER	GOLD
Správa serverov - BA	160 000	240 000	320 000

Všetky ceny sa uvádzajú v Sk a nezahŕňajú DPH.

3. Ceny stanovené na základe USP pre správu serverov - zastupiteľské úrady:

Správa serverov na zastupiteľstvách.

Druh služby	Ceny pre typ úrovne USP (ceny na mesiac)		
	ŠTANDARD	SILVER	GOLD
Správa serverov - 80 x zastupiteľský úrad MZV	160 000	240 000	320 000

Miestom výkonu práce pre správu serverov na zastupiteľstvách je sídlo Objednávateľa v Bratislave. Správa serverov je vykonávaná prostredníctvom vzdialeného prístupu.

V prípade, že nie je možné vykonať potrebné zásahy prostredníctvom vzdialeného prístupu a je nutné vycestovanie na zastupiteľstvo, postup vyúčtovania pracovnej cesty sa riadi podľa článku VI bodu 2.

Všetky ceny sa uvádzajú v SKK a nezahŕňajú DPH.

4. Cenník vykonávaných prác:

Tento cenník platí pre podporu ad hoc, ktorú si Odberateľ objedná vzhľadom na SW komponenty nezahrnuté v mesačnom cenníku, resp. pre podporu počas pracovnej doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa vybraných USP.

Pozícia	Základná cena na 1 osobohodinu od 8:00 do 17:00	Základná cena na 1 osobohodinu Od 17:00 do 8:00	Základná cena na 1 osobohodinu počas štátnych sviatkov a víkendov
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

V rámci tejto zmluvy je možné kombinovať rôzne UPS pre jednotlivé druhy služieb uvedených v tejto prílohe v bodoch 1. až 3..

Príloha č. 6,
zmluvy o poskytovaných službách

**Popis funkcionality systému Jira - užívateľská príručka
on-line systému pre zadávanie a sledovanie požiadaviek**