

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH 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 : Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava  
IČO : 35 810 734  
Bank. spojenie : Tatra banka, a.s.  
Kód banky : 1100  
Číslo účtu : 2627106780  
Zastúpený : Ing. Marek Paščák, člen predstavenstva

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

a

### Odberateľ

Obchodné meno : Ústav informácií a prognóz školstva  
Sídlo : Staré grunty 52, 842 44 Bratislava 4  
IČO : 0039691  
Bankové spojenie : Štátna pokladnica  
Kód banky : 8180  
Číslo účtu : 7000152110  
Zastúpený : Ing. Miroslav Korman, generálny riaditeľ

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy.

## PREAMBULA

Táto Zmluva sa uzatvára na základe výsledkov rokovaní zmluvných strán a jej účelom je definovať podmienky vzájomnej spolupráce pre dodávku odborných služieb a poskytovanie servisnej podpory a správy softvérových aplikácií uvedených v Prílohe č.5 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.

### **Funkcia SW modulu**

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

### **Požiadavka**

Požiadavka je každá požiadavka Odberateľa na zahájenie aktivít Poskytovateľa v rozsahu tejto zmluvy. Požiadavka zahŕňa výzvu na riešenie problému, konzultácie a požiadavky na aktivity servisnej podpory v zmysle Prílohy č. 5.

### **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 požiadaviek. Na poskytovanie 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 poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

### **Dokumentácia**

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

### **Reakčná doba**

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Odberateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do systému Jira, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č.6.

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

### **Kritický 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 charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

### **Závažný 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 charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

### **Nekritický 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). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti, za predpokladu že riešenie problému je predmetom tejto zmluvy.

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.

## **Článok II**

### **Predmet zmluvy**

1. Predmetom a účelom tejto zmluvy je zabezpečenie pravidelnej kontroly, údržby, systémovej a servisnej podpory existujúcich SW komponentov uvedených v Prílohe č. 5 podľa požiadaviek Odberateľa.
2. Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Odberateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaných SW komponentov definovaných v Prílohe č. 5.
3. 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.
4. Poskytovanie vyžiadaných konzultácií po vzájomnej dohode Odberateľa a Poskytovateľa, spravidla v pracovných dňoch počas pracovných hodín od 8:00 do 16:00, pokiaľ nie je dohodnuté inak, a to na základe samostatnej požiadavky Odberateľa.
5. Aktualizácia odovzdanej dokumentácie, v rozsahu zmien vyplývajúcich z riešenia problémov Poskytovateľom.
6. Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.

7. Zoznam SW komponentov s vybranými službami, na ktoré sa vzťahuje predmet tejto zmluvy, sa nachádza v Prílohe č. 5.
8. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v bod 2. Prílohy č. 5.
9. Zmena SW komponentu, funkcie a infraštruktúry alebo ich doplnenie a rozšírenie.

### **Článok III**

#### **Postup pri riešení problémov a požiadaviek**

## Článok IV Uzatváranie požiadaviek

## Článok V Miesto plnenia

1. Miesto plnenia zmluvy je na požiadanie v ľubovoľných priestoroch Odberateľa, ktoré sa nachádzajú v Bratislave. Ak to okolnosti dovoľujú a Odberateľ súhlasí s tým, že čiastkové aktivity aplikačnej podpory môžu byť vykonávané diaľkovou správou alebo aj v sídle Poskytovateľa.
2. V prípade potreby osobného zásahu v inej lokalite, budú Odberateľovi účtované cestovné náhrady uvedené v článku VIII odseku 3. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný zdôvodniť potrebu zásahu v inej lokalite a Odberateľ musí cestu písomne schváliť.
3. V prípade ak Odberateľ takúto cestu pre potreby osobného zásahu neschválí, zaniká Poskytovateľovi povinnosť poskytnutia služby.

## Článok VI Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby počas platnosti 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.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Odberateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.
7. Poskytovateľ je povinný predkladať odberateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 7 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho mesiaca .
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Odberateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
9. Samotná dodávka novej opravenej verzie SW komponentu bude obsahovať vykonateľné moduly dodaného softvérového vybavenia. Ďalšie časti dodávky a spôsob nasadenia novej verzie budú samostatne dohodnuté v rámci prípravy novej verzie.

## Článok VII

### **Práva a povinnosti Odberateľa**

1. Odberateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky v zmysle tejto zmluvy.
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 potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Odberateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby,
  - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy s dosahom na prevádzkové prostredie v Bratislave v súlade s platným bezpečnostným projektom.
5. Po vykonaní prác podpory a vyriešení požiadaviek na riešenie problému je Odberateľ povinný postupovať podľa čl. III.
6. Odberateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu a požaduje ich Poskytovateľ.

## Článok VIII

### **Ceny a platobné podmienky**

1. Ceny 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 štandardne uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené, že cena je s DPH. Poskytovateľ bude fakturovať sumu vrátane platnej sadzby DPH.
2. Odberateľ je oprávnený požadovať služby, definované v špecifikácii v bode 1. Prílohy č. 5. Ak takéto požiadavky Poskytovateľ akceptuje a vykoná, Odberateľ je povinný uhradiť

- ceny podľa cenníka vykonávaných prác podľa bodu 2. Prílohy č. 5 zmluvy. Na služby poskytnuté nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom, Odberateľ zašle Poskytovateľovi samostatnú objednávku.
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.
  4. Platnosť cenníka služieb uvedených v Prílohe č. 5 je jeden rok od dátumu podpisu zmluvy. Zmeny cien 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 pre ďalšie obdobie zostáva nezmenená.
  5. Odberateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi za poskytnuté služby zaplatiť dohodnutú sumu.
  6. Po podpise zmluvy je Odberateľ povinný do 5 pracovných dní zaslať Poskytovateľovi na služby uvedené v bode 1. 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 zaslať novú objednávku na zmenený obsah a úroveň spracovania požiadaviek najneskôr dva mesiace pred plánovanou zmenou, s presne určeným termínom zmeny.
  7. Požiadavky na iné aktivity, ktoré sa netýkajú podpory hradenej paušálnym poplatkom, bude Poskytovateľ riešiť na základe samostatnej požiadavky Odberateľa. Požiadavka Odberateľa bude Poskytovateľovi doručená formou objednávky.
  8. Ceny za služby uvedené v bode 1. Prílohy č. 5 platí Odberateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Odberateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
  9. 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. III.
  10. Splatnosť každej faktúry je 30 dní od jej doručenia.
  11. Platba sa vykoná prevodom z bankového účtu Odberateľa na bankový účet Poskytovateľa.
  12. Každá faktúra musí obsahovať číslo zmluvy alebo objednávky a kontaktné údaje Poskytovateľa. V prípade fakturovania prác nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom aj podpísaný formulár podľa Prílohy č. 3, č.4 resp. č. 7.

## Článok IX

### Zmluvná zľava a úrok z omeškania.

## Článok X

### **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 ochrany informácií.
6. Obe zmluvné strany sa zaväzujú riadiť sa Zákonom o ochrane osobných údajov v znení neskorších zmien a doplnkov.

## Článok XI

### **Vyššia moc**

1. Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za neplnenie zmluvy, ak takéto neplnenie 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 XII

### **Platnosť a ukončenie zmluvy**

1. Táto zmluva je uzatvorená na dobu určitú od 1.7.2010 do 31.12.2010.
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 podstatného 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 6 mesiacov, 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.
4. Porušením podstatných ustanovení tejto zmluvy sa rozumie:
- a) Porušenie článku VIII.
  - b) Porušenie článku VI.
  - c) V prípade porušenia článku IX. Bod 2. Ods. a.) o viac ako 3 násobok doby neutralizácie problému, resp. v opakovanom prípade viac ako 3 krát.

### Článok XIII

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Všetky zmeny tejto zmluvy možno vykonať výlučne vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve, podpísané zástupcami 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 štyroch exemplároch v slovenskom jazyku pričom Poskytovateľ obdrží dve vyhotovenia.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
  - Príloha č. 1: Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP)
  - Príloha č. 2: Zoznam kontaktných osôb
  - Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb
  - Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému
  - Príloha č. 5: Balík: SW komponenty a ceny
  - Príloha č. 6: Systém Jira
  - Príloha č. 7: Pracovný výkaz o vykonaných službách
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Bratislave, dňa 30.6.2015

V Bratislave, dňa 30.6.2015

.....

Ús: .....  
nácií a prognóz školstva

.....  
Ing. Marek Paščák  
člen predstavenstva

.....  
Ing. Miroslav Korman  
generálny riaditeľ

**Príloha č. 1**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

---

**Zoznam úrovní spracovania požiadaviek**

Reakčná doba Poskytovateľa na požiadavku Odberateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje podporu pre tieto typy úrovní. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená požiadavku zo strany Odberateľa, alebo od momentu, kedy je požiadavka zaznamenaná do systému Jira. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

**1. ÚROVEŇ ŠTANDARD:**

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba nerišenia problému
----------------	--------------	-------------------------

**Príloha č. 2**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

---

**Zoznam kontaktných osôb**

**Za Poskytovateľa:**

*Zoznam zamestnancov Poskytovateľa oprávnených prijímať požiadavky Odberateľa:*

Poradie	Meno	Popis	Telefón	E-mail
1.	Operátor	Operator supportného oddelenia	alebo	

**Za Odberateľa:**

*Zoznam zamestnancov Odberateľa oprávnených nahlasovať požiadavku:*

Meno	Tel.	Mobil	E-mail

**Za Poskytovateľa a Odberateľa:**

*Zoznam zamestnancov oprávnených riešiť záležitosti týkajúce sa plnenia tejto zmluvy:*

Zmluvná strana	Meno	Pozícia
Datalan		
Datalan		

**Príloha č. 3**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

---

**Formulár o poskytnutí služieb**

Odberateľ	Poskytovateľ	ID
Ústav informácií a prognóz školstva	Datalan, a.s.	

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
<b>Čas prípravy služby:</b>				
<b>Celkom v číh:</b>				

<b>Služba vykonaná v priestoroch Odberateľa:</b>	<b>Áno</b> <input type="checkbox"/> <b>Nie</b> <input type="checkbox"/>
<b>Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:</b>          	

**Týmto akceptujem poskytovanú službu.**

**Celé meno Odberateľa:** .....

**Podpis Odberateľa:** .....

---

**Interné poznámky spoločnosti Datalan, a.s.:**

**Príloha č. 4**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

**Formulár o nahlásení a vyriešení  
problému/požiadavky**

<b>ID</b>	<b>Odberateľ</b>	<b>Poskytovateľ</b>
	Ústav informácií a prognóz školstva	Datalan, a.s.
<b>Nahlásil</b>	<b>Prevzal</b>	<b>Dátum/čas</b>
		...../.....
<b>Typ:</b>	<b>Kritický problém</b> <input type="checkbox"/>	<b>Vážny problém</b> <input type="checkbox"/>
	<b>Nekritický problém</b> <input type="checkbox"/>	<b>Iná požiadavka</b> <input type="checkbox"/>
<b>Aplikácia/System:</b>		
<b>Popis problému/požiadavky:</b>		
<b>Počet odpracovaných člh:</b>		

**Poznámka :**  
ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

**Celé meno Odberateľa:** .....

**Podpis Odberateľa:** .....

**Dátum a čas podpisu:** .....

**Príloha č. 5**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

---

**Balfk: SW komponenty a ceny**

Druh služby	Cena za typ úrovne USP (ceny na mesiac)
Podpora aplikácií	SILVER 3000 € s DPH

Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít:

- pohotovosť – hotline podľa úrovne USP pre zber požiadaviek,
- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- odstraňovanie chýb počas záručnej doby podľa úrovne USP. Čas potrebný na neutralizáciu problému v súvislosti s opravami v rozsahu paušálnej sadzby,
- profylaktická podpora podľa požiadaviek Odberateľa,
- údržba dodaných častí, zabezpečenie celkovej funkčnosti aplikácie,
- priamy kontakt s technickým a metodickým zamestnancom, zodpovedným za údržbu modulov v súvislosti s použitím týchto programov v pracovných dňoch v čase 8:00 hod – 16:00 hod na firemných telefónnych číslach
- poskytovanie všetkých inovovaných častí používateľskej a technickej dokumentácie k upraveným častiam programov.

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

2. Cenník vykonávaných prác nad rámec definovaný vo vyššie uvedenom bode.

Tento cenník platí pre podporu nad rámec bodu 1. tejto prílohy, ktorú si Odberateľ objedná vzhľadom na:

- SW komponenty nezahrnuté v mesačnej paušálnej cene,
- pre podporu počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa zvolenej USP.

Pozícia	Základná cena na 1 osobohodinu od 8:00 do 16:00	Základná cena na 1 osobohodinu Od 16:00 do 8:00	Základná cena na 1 osobohodinu počas štátneho svätia a nedeľ
Projektový manažér			
Konzultant			
Analytik			
Programátor			
Technologický návrhár			
Tester			
Administrátor			
Školiteľ			
Grafik			

Príloha č. 6  
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

System Jira

on-line systém pre zadávanie a sledovanie požiadaviek

JIRA

Log In

**DATALAN**

You are not logged in, and do not have the permissions required to browse projects as a guest.

To browse projects first login

Log In or Sign Up

Username

Password

Remember my login on this computer

[Forgot Password](#)

Not a member? [Sign up](#) for an account



**Príloha č. 7**  
**zmluvy o poskytovaní servisných služieb**

**Pracovný výkaz o vykonaných službách**

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:.....rok:.....

<b>Zhotoviteľ:</b> Datalan a. s. Adresa: Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava	<b>Objednávateľ:</b> Ústav informácií a prognóz školstva Adresa: Staré Grunty 52, 842 44 Bratislava
--	---

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	Zamestnanec vykonávajúci službu	Záruky a reklamácie ZR, Servis S	Hod	Pozn.

<b>SPOLU počet hod odpracovaných v danom mesiaci</b>	
<b>SPOLU počet hod odpracovaných od zač. plnenia zmluvy v...</b>	

Prehľad vykonaných prác nad rámec paušálnej sadzby:	Číslo objednávky + ID problému/požiadavky	Počet dlh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			
Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
<b>Celkom:</b>			

<b>Odovzdal:</b>	<b>Prevzal:</b>
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis: