

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný
systém „Dôchodky – národný okruh a Dôchodky – okresný
okruh“**

**na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement
/SLA/.**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka a zákona č. 618/2003 Z. z.
o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších
predpisov

Číslo zmluvy: 110061674

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
Banka	VÚB, a.s., pobočka Bratislava č. ú.: 8402012/0200
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica, oddiel Sa, vl.č. 803/S
IČO	36631124
IČ DPH DIČ	SK 2021879959 2021879959
Štatutárny zástupca	Ing. Libor Chrást – predseda predstavenstva Ing. Miroslav Podhora – člen predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	[REDACTED]
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	[REDACTED]

a

Poskytovateľ	GAMO a.s. Kyjevské námestie 6 974 04 Banská Bystrica
Banka	Komerčná banka, Bratislava číslo účtu 1100004636/8100 Tatra Banka a.s. Bratislava číslo účtu 2623098322 /1100
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica oddiel Sa, vl. č. 550/S
IČO	36033987
IČ DPH DIČ	SK 2020087498 2020087498
Štatutárny zástupca	Ing. Richard Tannhauser, predseda predstavenstva Ing. Peter Turek, podpredseda predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach obchodných	[REDACTED]
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	[REDACTED]

2023/12/3

Preambula

Účelom tejto zmluvy je zabezpečiť:

- technické, právne a ekonomické podmienky pre poskytovanie servisných služieb v oblasti zabezpečenia, bezpečnosti, prevádzky a údržby a modernizácie informačného systému (ďalej len IS) Dôchodky národný okruh a okresný okruh (ďalej len DONet) dodaných podľa Zmluvy o dielo č. 107111284 objednávateľovi spoločnosti Slovenská pošta, a.s. /ďalej len objednávateľ/ v súlade s priebežnými legislatívnymi a prevádzkovými zmenami a požiadavkami objednávateľa,
- spoluprácu zmluvných strán pri úpravách a zmenách IS „DONet“ oproti súčasnej technológii a predmetných služieb poskytovaných na organizačných útvaroch a iných pracoviskách objednávateľa ako aj zmenách funkčnosti jednotlivých častí IS „DONet“.
- podmienky pre inštaláciu nových verzií IS „DONet“ na testovacích pracoviskách i pracoviskách bežného nasadenia, poradenskú činnosť a údržbu nových programov, zaškolenie zamestnancov objednávateľa k inštalácii, obsluhu, správe a prevádzkovaní príslušného software.
- Spoločnosť GAMO a.s. ako poskytovateľ týmto prehlasuje, že na základe Zmluvy o dielo č. D0802016 z 03.03.2009 uzatvorenej medzi spoločnosťou GAMO a.s. a spoločnosťou KIOS s.r.o. Piešťany je oprávnená vykonávať majetkové práva k IS „DONet“ ktorého vývoj bol zabezpečovaný v rámci zmluvy o dielo č. 107111284 uzatvorenej medzi Slovenskou poštou a.s. a spoločnosťou GAMO a.s.
- Spoločnosť GAMO, a.s., ako poskytovateľ týmto prehlasuje, že disponuje súhlasom autora (autorov) IS ako diela na vykonávanie zásahov do tohto diela chráneného autorským zákonom alebo že pred každým zásahom do existujúceho diela chráneného autorským zákonom si takýto súhlas od autora (autorov) diela vopred vyžiada ak ním nedisponuje v čase uzatvárania tejto zmluvy, tak aby poskytovanie predmetu tejto zmluvy neporušovalo žiadne autorské alebo iné práva tretích osôb

Čl. 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu k informačnému systému DONet. Popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v **prílohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 2.2 Predmetom zmluvy je aj poskytovanie konzultačnej, poradenskej a realizačnej činnosti pri zmenách a rozširovaní IS DONet na pracoviskách a podľa požiadaviek objednávateľa.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.
- 2.4 Zmeny z titulu organizačných, kompetenčných, prevádzkových a technologických úprav v organizácii objednávateľa alebo iné úpravy na základe požiadaviek objednávateľa, ktoré sú nad rámec poskytovaných servisných služieb, budú počas platnosti zmluvy dojednané formou vzájomne konzultovaných a odsúhlasených objednávok.
- 2.5 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia. Rozšíriť rozsah služieb je možné i písomným prijatím objednávky od oprávnenej osoby objednávateľa oprávnenou osobou poskytovateľa.

Čl. 3 Miesto plnenia

- 3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka objednávateľa uvedená v prílohe č.2. Poskytnutie služieb môže byť realizované fyzicky na mieste plnenia alebo vzdialeným prístupom na miesto plnenia.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

- 4.1 Zmluva je platná a účinná podpísaním oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu neurčitú.
- 4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:
- b) výpoveď s okamžitou platnosťou v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, a to nedodržaním dohodnutých zmluvných parametrov SLA.
 - b) ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

- 5.1 Za poskytovanie podpornej servisnej služby podľa predmetu zmluvy opísaného v bode 2.1 je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálnu odmenu počas trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v prílohe č.3 tejto zmluvy.
- 5.2 Mesačne bude poskytovateľom fakturovaná alikvotná čiastka vo výške 1/12-tiny z ceny za jeden rok uvedenej v prílohe č.3 tejto zmluvy.
- 5.3 Cena za objednané súvisiace služby a práce navyše mimo dodržania pôvodne požadovanej funkcionality opísaných v bode 2.4 bude stanovená na základe sadzieb poskytovateľa uvedených v prílohe č.3 tejto zmluvy.
- 5.4 Nárok na fakturáciu zmluvnej ceny vzniká poskytovateľovi pri zmluvnom plnení pri každom začatí mesiaca. Jednotlivé mesačné úhrady za práce a služby poskytované podľa tejto zmluvy bude poskytovateľ fakturovať objednávateľovi posledný deň v mesiaci, za ktorý sa fakturuje.
- 5.5 Platové a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od doručenia objednávateľovi.
- 5.6 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. V čase podpisu zmluvy bola sadzba DPH podľa platných zákonov 19%. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.
- 5.7 V prípade, že dôjde k zvýšeniu hodnoty diela voči pôvodnému rozsahu diela odovzdaného v súlade s zmluvou č. 107111284 má poskytovateľ právo zvýšiť fakturovanú sumu uvedenú v prílohe č.3 tejto zmluvy o čiastku vo výške 15 % z ceny uvedenej na takejto samostatnej objednávke alebo zmluve a to od prvého dňa nasledujúceho po mesiaci v ktorom bol predmet tejto objednávky objednávateľom akceptovaný. Poskytovateľ je povinný písomne informovať o novej výške odmeny najneskôr 5 pracovných dní pred jej zmenou.
- 5.8 V prípade, ak miera ročnej inflácie, vyhlásenej Štatistickým úradom SR sa medziročne zvýši o viac ako 3 % oproti predchádzajúcemu roku, je poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne

upraviť ceny podľa tejto zmluvy o rozdiel medzi ročnou mierou inflácie zverejnenou Štatistickým úradom a sumou 3 %, pričom túto zmenu je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi. Zmena ceny je účinná od prvého dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci v ktorom poskytovateľ písomne túto zmenu oznámi objednávateľovi, pričom zvýšenie ceny sa môže týkať len výkonov poskytnutých po dni účinnosti tejto zmeny. Poskytovateľ je oprávnený uplatniť túto inflačnú doložku najneskôr do troch mesiacov odo dňa zverejnenia ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, inak jeho právo zanikne. Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry.

5.9 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.2 tohto článku zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä cestovné a ubytovacie náklady svojich zamestnancov, alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.10 Faktúry a všetka korešpondencia bude zasielaná na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy.

5.11 Každý z peňažných záväzkov objednávateľa bude platený prostredníctvom banky a bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet poskytovateľa č.1100004636/8100 ak na doručenej faktúre nie je uvedené inak.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na softvérovom produkte, ktoré nevykonali poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- a) Objednávateľ úmyselne používa softvérový produkt nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii softvérového produktu.
- b) Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- a) Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení
- b) Podpora hardvéru alebo softvéru iných výrobcov

6.4 V prípade poskytnutia podpory podľa bodov 6.2 a 6.3 je poskytovateľ oprávnený zúčtovať náklady spojené s diagnostikovaním problému prípadne jeho odstránením podľa platného cenníka v **prílohe č.3**.

6.5 Poskytovateľ nezodpovedá za následné škody, ktoré vznikli z titulu straty údajov nezavinenej funkčnosťou programu. Poskytovateľ nezodpovedá za následné škody zapríčinené napr.:

- a) nezálohovaním dát, inštalčných sád nosičov informácií
- b) neexistenciou záložných kópií alebo ich nedostupnosťou na vyžiadanie
- c) nezabezpečením trvalej antivírovej a antispamovej ochrany pre hardvérové prostriedky pre IS „DONet“
- d) obsluhou neoprávnenými alebo nevyškolenými zamestnancami objednávateľa

6.6 Objednávateľ nebude bez vedomia poskytovateľa zasahovať do dátových súborov prostriedkami, ktoré nie sú súčasťou programového vybavenia.

Čl. 7 Ochrana informácií

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.
- 7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.
- 7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k poštovému tajomstvu objednávateľa vyplývajúcemu z jeho predmetu podnikania.
- 7.4 Zmluvné strany sa budú bezodkladne informovať o tom, že na základe zákona, alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany, alebo jej časť.
- 7.5 Objednávateľ upozornil poskytovateľa, že pri plnení záväzkov z tejto zmluvy bude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 428/2002 Z. z o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon o OOU“). Poskytovateľ ďalej prehlasuje, že ho objednávateľ v zmysle § 17 zákona o OOU poučil o právach a povinnostiach ustanovených zákonom o OOU a o zodpovednosti za ich porušenie. Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade, ak bude pracovať s databázami obsahujúcimi osobné údaje, alebo akýmkoľvek spôsobom sa dostane do styku s osobnými údajmi v zmysle zákona o OOU, je povinný chrániť tieto údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním. Ďalej je poskytovateľ povinný použiť osobné údaje, ku ktorým mu bude umožnený prístup, len na účel tejto zmluvy. V prípade porušenia týchto povinností nesie poskytovateľ plnú zodpovednosť a všetky dôsledky, ktoré s takýmto porušením povinností spája zákon o OOU.

Čl. 8 Záruka kvality

- 8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že údržba a podpora budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovala potrebám objednávateľa, s ktorými bol poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 Kontaktné osoby

- 9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v **prílohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb objednávateľa je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť poskytovateľovi.
- 9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb poskytovateľa je poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť objednávateľovi.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od objednávateľa, ktorú poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi prístup do systému objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu poskytovateľom s tým, že tento nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov objednávateľa,
- b) na základe žiadosti poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.

V prípade, ak objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

10.2 Súčinnosť požadovaná od poskytovateľa, ktorú objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby pre systém IS „DONet“ v požadovanom mieste plnenia, pokiaľ poskytnutie služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.

V prípade, ak poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne stanoveného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy a dôvod na jej vypovedanie zo strany objednávateľa.

10.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto zmluvy poverenou treťou stranou predovšetkým záväzku mlčanlivosti a ochrany osobných údajov a dát.

10.4 Obe zmluvné strany sa pri plnení predmetu tejto zmluvy budú riadiť všeobecnými servisnými podmienkami uvedenými v prílohe č. 6 tejto zmluvy, ktorá bližšie špecifikuje povinnosti zmluvných strán.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškani s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.

- 11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

- 12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).
- 12.2 Prípadné spory sa zmluvné strany zaväzujú riešiť dohodou. Ak by sa spor dohodou vyriešiť nepodarilo, bude sa môcť ktorákoľvek zmluvná strana obrátiť na príslušný súd Slovenskej republiky.

Čl. 13 Hodnotenie služby

- 13.1 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb sa bude vykonávať štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v **prílohe č.5**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba objednávateľa uvedená v **prílohe č.5** a týmto poverená.
- 13.2 Ciele stretnutia:
- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
 - posúdenie dodatočných požiadaviek na služby zo strany objednávateľa (za obdobie od posledného hodnotenia)
 - identifikácia každého špecifického problému
 - rozhodnutie o nevyhnutných krokoch
- 13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.
- 13.4 Závery tohto stretnutia budú využité pri korigovaní parametrov uvedených v zmluve a vo všetkých prílohách zmluvy.

Čl. 14 Sankcie

- 14.1 V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04% mesačnej paušálnej odmeny uvedenej v bode 5.1 tejto zmluvy za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinností zvlášť.
- 14.2 Ak objednávateľ bude v omeškaní so splnením niektorého z peňažných záväzkov podľa tejto zmluvy, poskytovateľ má právo na úrok z omeškania vo výške 0,04 % z nezaplatenej čiastky za každý deň omeškania. Objednávateľ sa zaväzuje, že tento úrok z omeškania zaplatí poskytovateľovi do 30 dní od jej oprávneného vyúčtovania.
- 14.3 Objednávateľ musí poskytovateľovi písomne a hodnoverne preukázať vznik priamej škody.

Čl. 15 Autorské práva

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak poskytovateľ na základe tejto zmluvy vytvorí alebo dodá objednávateľovi nové dielo chránené autorským zákonom, alebo akýmkoľvek spôsobom

modifikuje pôvodné dielo (upgrade, update a pod.), odovzdaním takéhoto diela, jeho časti alebo jeho modifikácie objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi takúto licenciu:

- a) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela výhradnú licenciu ak je takýmto dielom Individualizovaný softvér,
- b) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela nevýhradnú licenciu alebo sublicenciu, ak je takýmto dielom Štandardný softvér,
- c) v prípade modifikácie diela takú licenciu, aká bola udelená objednávateľovi k pôvodnému dielu pred jeho modifikáciou.

- 15.2 Vo všetkých prípadoch popísaných v 15.1. sa licencia alebo sublicencia udeľuje v rozsahu zhodnom s rozsahom licencií servisovaného vybavenia IS „DONet“. Udeľuje sa časovo a rozsahovo neobmedzená licencia, teritoriálne obmedzená územím Slovenskej republiky, pričom objednávateľ je oprávnený udeliť k takémuto dielu aj sublicenciu tretej osobe v rozsahu svojej licencie. Licencia sa udeľuje na dobu neurčitú a na účel, na ktorý bolo dielo alebo modifikácia vytvorené. Zároveň sa licencia alebo sublicencia udeľujú bezplatne.
- 15.3 Na všeobecné technologické komponenty programového vybavenia IS „DONet“ ako napr. technológia KTF slúžiaca ako základná technologická komponenta programového vybavenia, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorené.
- 15.4 „Individualizovaný softvér (customized software)“ znamená počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., (i) ktoré budú vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom pre Objednávateľa, vrátane konfigurácie Štandardného softvéru, (ii) voči ktorým znáša náklady činností uvedených v (i) vyššie výlučne Objednávateľ, a to tak v prípade, keď sú tieto počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod. komerčne využiteľné pre jednu alebo obe zmluvné strany, (iii) ktoré sú výsledkom činností uvedených v (i) vyššie vykonávanými oboma zmluvnými stranami spoločne, pričom obe zmluvné strany znášajú náklady týchto činností a ktoré môžu byť komerčne používané oboma zmluvnými stranami za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
- 15.5 „Štandardný softvér“ znamená bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie poskytovateľa alebo tretej strany (of-the-shelf software), obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod, ktoré nie sú určené na použitie výlučne Objednávateľom, ale aj na použitie inými zákazníkmi poskytovateľa, alebo ktoré neboli vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom výlučne pre Objednávateľa.

Čl. 16 Článok Osobitné dojednanie

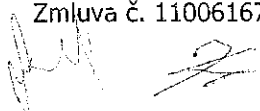
- 16.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že technické vybavenie, štandardné programové vybavenie, počítačové programy a dokumentácie dodané podľa tejto zmluvy môžu podliehať vývozným obmedzeniam podľa právnych predpisov rôznych krajín a spoločenstiev, a to vrátane povinnosti podrobiť sa kontrole a/alebo vyžadovať súhlas – schválenie príslušného orgánu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neporušia žiadne z týchto obmedzení, a že ak v súvislosti s dielom podľa tejto zmluvy, alebo s jeho časťou budú tretej osobe udeľovať akékoľvek oprávnenie, od tejto osoby vyžadujú prevzatie záväzkov súvisiacich s vývoznými obmedzeniami uvedenými v prvej vete tohto článku.

Čl. 17 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 17.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.5 a zmeny kontaktných osôb uvedených

v **prílohe č. 1** tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve.

- 17.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré objednávateľovi, alebo objednávateľovi objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.
- 17.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
- 17.4 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú písomne si oznamovať všetky skutočnosti ovplyvňujúce plnenie predmetu zmluvy po stránke obsahovej aj termínovej a v nadväznosti na to podmienky uzatvárania dohôd o zmenách v riešení a termínoch, vrátane zmien v prílohách k zmluve.
- 17.5 Záväzky a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú aj na právnych nástupcov zmluvných strán.
- 17.6 Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Pre platnosť dodatkov k tejto zmluve sa vyžaduje dohoda o celom obsahu dodatkov.
- 17.7 K návrhom dodatkov k tejto zmluve sa zmluvné strany zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 15 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala. Ak nedôjde k dohode o znení dodatku k zmluve, oprávňuje to obe strany, aby ktorákoľvek z nich požiadala súd o rozhodnutie.
- 17.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 1**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí a definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.
- 17.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 2**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje miesto a dobu prevádzky IS „DONet“ v zmysle platnosti tejto zmluvy.
- 17.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 3**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa.
- 17.11 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 4**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis požadovaných parametrov pre službu REPORTING.
- 17.12 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 5**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb.
- 17.13 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 6**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje všeobecné servisné podmienky.
- 17.14 Táto zmluva sa podpisuje v 6 (šiestich) vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží 4 (štyri) a poskytovateľ 2 (dve) vyhotovenia.
- 17.15 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.



17.16 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami. V prípade, ak zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá.

V Bratislave, dňa

30. 06. 2010

V Banskej Bystrici, dňa

Za Objednávateľa:



Ing. Libor Chrást
predseda predstavenstva

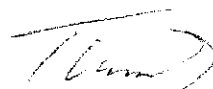


Ing. Miroslav Podhora
člen predstavenstva

Za Poskytovateľa:



Ing. Richard Tannhauser
predseda predstavenstva



Ing. Peter Turek
podpredseda predstavenstva

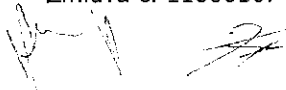
GAMO

29

SPOLNOUŠTUPNÝ VÝROBKÁR a.s.

Kyjovské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica

IČO: 36063027 IČ DPH: SK020087488



Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

1. SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých požiadaviek objednávateľa na poskytnutie servisnej podpory prevádzky IS „DONet“.

Špecifikácia služby :

- príjem požiadavky na riešenie incidentu,
- príjem požiadavky na riešenie problému,
- príjem požiadavky na zmenu alebo rozšírenie,
- príjem požiadavky na podporu prevádzky systému a profylaktiky
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s objednávateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky

Požiadavka bude zasielaná kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom elektronickej pošty formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom „**Hlásenie incidentu / problému**“ pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „DONet“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.

elektronickej pošty formou e-mailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom „**Požiadavka na zmenu**“ pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.

telefonicky - hlásenie požiadavky na riešenie incidentu / problému objednávateľa s urgentnou prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho doručenie elektronicou poštou formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy).

v prípade nefunkčnosti dátového alebo tel. spojenia

faxom využitím formulára s názvom „**Hlásenie incidentu / problému**“ pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „DONet“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.

v prípade nefunkčnosti dátového alebo tel. spojenia

faxom využitím formulára s názvom „**Požiadavka na zmenu**“ pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.

Všetky hlásenia incidentu / problému budú zároveň objednávateľom zapisované do informačného systému poskytovateľa na zber chýb a požiadaviek cez webové rozhranie. Poskytovateľ vytvorí kontaktným osobám objednávateľa prístup do systému do 2 dní od podpisu zmluvy.

Požiadavky s urgentnou prioritou, ktoré boli hlásené aj s využitím telefonického kontaktu, musia byť následne objednávateľom zapísané do informačného systému poskytovateľa na zber chýb a požiadaviek.

Zástupcovia zmluvných strán uvedení v tabuľke č. 13 majú právo po vzájomnej dohode upraviť alebo upresniť technické a prevádzkové parametre služieb poskytované cez KONTAKTNÉ CENTRUM vrátane spôsobu vzájomnej komunikácie medzi nimi.



Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Tabuľka č.1 Dostupnosť služby a kontaktné údaje poskytovateľa

Spôsob nahlasovania	Pondelok až piatok	Sobota/Nedeľa
telefonicky	08:00 – 16:00	-
mailom	0:00 – 24:00	0:00 - 24:00
cez www rozhranie	0:00 – 24:00	0:00 - 24:00

Tabuľka č.2 Dostupnosť služby a kontaktné údaje objednávateľa

Spôsob nahlasovania	Pondelok až piatok	Sobota / Nedeľa
telefonicky	08:00-15:00	-
mailom	0:00 – 24:00	0:00 - 24:00
cez www rozhranie	0:00 – 24:00	0:00 - 24:00

Tabuľka č.3 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu č.2 Riešenie incidentu/ problému

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	041 / 51 26 217 0911 679 498	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	052 / 772 37 21	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	033 / 590 22 79	[REDACTED]@salposta.sk

Tabuľka č.4 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu č. 3. Riešenie požiadaviek na zmenu

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	041 / 512 62 17 0911 679 498	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	052 / 772 37 21	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	048 / 433 95 41 0903 553 625	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	02 / 5939 3271	[REDACTED]@slposta.sk

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Tabuľka č.5 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu č. 4. Služba podpora prevádzky systému a profylaktika

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	048 / 433 96 66	[REDACTED]@slposta.sk

Tabuľka č.6 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu č. 5 - Reporting

Meno	Úsek / oddelenie	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	IT / MKVIS	052 / 7721749	[REDACTED]@slposta.sk

Tabuľka č.7 Kontaktné údaje poskytovateľa

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@gamo.sk

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

2. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje poskytovateľ opravu a odstránenie objednávateľom zisteného a nahláseného incidentu, alebo problému funkcionality informačného systému „DONet“.

Požiadavka na riešenie incidentu, alebo problému je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby Kontaktné centrum na formulári „**Hlásenie incidentu / problému**“ resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa.

V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy incidentu/problému prostredníctvom Kontaktného centra k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá incident/problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu/problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (upgrade/update, zásah objednávateľa a alebo poskytovateľa do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie incidentu/problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu.

Tabuľka č.8 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
08:00 – 16:00	-	-

Tabuľka č.9 Dohodnuté časy

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente	Konečný čas vyriešenia incidentu	Konečný čas vyriešenia problému
Urgentná	2 hod ⁽¹⁾	12 hod ⁽¹⁾	8 hod ⁽¹⁾	24 hod ⁽¹⁾	48 hod ⁽¹⁾
Stredná	4 hod ⁽¹⁾	5 dní ⁽²⁾	5 dní ⁽²⁾	10 dní ⁽²⁾	20 dní ⁽²⁾
Nízka	NBD	24 hod ⁽³⁾	-	25 dní ⁽²⁾	35 dní ⁽²⁾

NBD – nasledujúci pracovný deň

⁽¹⁾ hodiny sú počítané len v základnom časovom krytí

⁽²⁾ počítané sú kalendárne dni

⁽³⁾ alebo podľa dohody zmluvných strán i

V prípade opodstatnenej požiadavky musí dôjsť k potvrdeniu návrhu riešenia využitím formulára „**Hlásenie incidentu / problému**“, resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa a k akceptácii priority riešenia

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

problému oboma zmluvnými stranami. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, bude sa postupovať v jej riešení podľa vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o kategorizácii požiadavky.

V prípade, že zaslaný problém má za následok znemožnenie používania IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami objednávateľa, súbežne s opravou chyby, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti objednávateľa.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane objednávateľa sa čas SLA pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane objednávateľa a následným informovaním poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len upgradom / updatom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "**Hlásenie incidentu / problému**", resp. formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa. Zároveň doloží aj formulár "**Požiadavka na zmenu**" a odošle objednávateľovi. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie požiadavky na zmenu.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu/problému dodaného poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu/problému zo strany objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov. <http://mantis.kios.sk>.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

3. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE

Prostredníctvom služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE zabezpečuje poskytovateľ dodanie novej verzie informačného systému a to:

- na základe požiadavky objednávateľa,
- z dôvodu potreby prechodu na vyššiu, alebo inú verziu databázového, operačného, technologického, alebo komunikačného prostredia,
- z dôvodu legislatívnych zmien,
- na základe odporúčenia poskytovateľa,
- z dôvodu riešenia incidentu alebo problému upgradom/updatom.

Tabuľka č.10 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok, pracovné dni
8:00 – 16:00

Tabuľka č.11 Dohodnuté časy

Priorita	Prvotná odozva	Doba trvalého vyriešenia
Urgentná zmena	NBD	3 dni ⁽¹⁾
Zmena	BD	dohodou ⁽³⁾

NBD – nasledujúci pracovný deň

BD – pracovný deň

⁽²⁾ počítané sú kalendárne dni

⁽³⁾ v závislosti na rozsahu požadovanej zmeny

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa sú zasielané určenými kontaktnými osobami objednávateľa pre službu 3. Riešenie požiadaviek na zmenu e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár "**Požiadavka na zmenu**", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u objednávateľa.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby objednávateľa vyjadruje poskytovateľ svoje predbežné stanovisko doplnením formulára "**Štúdia realizovateľnosti k zmene**" a "**Analýza dopadov k zmene**" a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.

K začatiu realizácie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE dôjde až po písomnom potvrdení zaslaného formulára oboma stranami a za podmienky, že realizácia predmetného riešenia nepredpokladá požiadavku na finančnú úhradu. V prípade, že

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

navrhované riešenie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), poskytovateľ v tomto prípade zašle spolu s formulármi „Štúdia realizovateľnosti“ a „Analýza dopadov“ aj cenovú ponuku, resp. kalkuláciu. Cenová ponuka, resp. kalkulácia poskytovateľ zašle aj v papierovej podobe na adresu kontaktnej osoby pre službu 3 K začatiu realizácie riešenia poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od objednávateľa.

V prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude (e - mailom) informovaná kontaktná osoba objednávateľa pre službu 3 ktorá nahlásila požiadavku na zmenu, a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany objednávateľa bude zmena zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky.

Nové verzie modulov systému sú zo strany poskytovateľa otestované na vlastných vývojových technických prostriedkoch

V prípade, že pri kontrole správnosti zapracovaných požiadaviek dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na zmenu bude zo strany objednávateľa klasifikovaná ako nevyriešená.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované školenia pre objednávateľa.

V rámci poskytovania tejto služby poskytovateľ poskytne objednávateľovi práce na základe požiadavky objednávateľa v maximálnom rozsahu troch (3) človekodní na jeden (1) mesiac, s výnimkou prípadu prenosu nevyčerpaných človekodní podľa tejto zmluvy. Objednávateľ môže objem troch (3) človekodní čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekodní z predchádzajúcich mesiacov v rámci celého roka.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom, formulára "**Dokument realizácie zmeny**".

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude potvrdené prostredníctvom formulára Formulár – "**Akceptačný protokol k Zmene**".

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

4. SLUŽBA PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom služby PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA zabezpečuje poskytovateľ podporu implementovaného aplikačného vybavenia „DONet“, konkrétne tieto činnosti:

analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie,

Podpora pri plánovaných odstávkach informačného systému,

Tabuľka č.12 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
8:00 – 16:00	—	—

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

5. SLUŽBA REPORTING

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje poskytovateľ dodávanie štatistických a hodnotiacich hlásení objednávateľovi o ním vykonaných prácach v rámci služieb 1 až 4 ,vždy k 5. dňu v mesiaci.

Hlásenia sú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – **príloha č.4** a principiálne budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany poskytovateľa vykonané v danom období na „DONet“. Hlásenie musí obsahovať všetky údaje uvedené v **prílohe č.4**.

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený v **prílohe č.5**

6. ZOZNAM OSÔB OPRÁVNENÝCH K ZMENE TECHNICKÝCH A PREVÁDZKOVÝCH PARAMETROV SLUŽIEB POSKYTOVANÉ CEZ KONTAKTNÉ CENTRUM

Tabuľka č.13

Meno	Funkcia	Spoločnosť	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	Projektový manažér	GAMO a.s.	[REDACTED]@kios.sk
[REDACTED]	Oddelenie stratégií	GAMO a.s.	[REDACTED]@gamo.sk
[REDACTED]	Vedúci odboru APO	SP a.s.	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	Vedúci odboru rozvoja produktov a služieb T-RPS	SP a.s.	[REDACTED]@slposta.sk

Vzor formulára pri hlásení problému.

Formulár – Hlásenie incidentu / problému

	Hlásenie incidentu / problému	Číslo hlásenia: #####
Údaje o probléme		
Názov systému:		
Číslo požiadavky:		
Kontaktná osoba:		
Dátum:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Popis chyby:		
Modul:		
Popis chyby:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o chybe:		
Stanovisko poskytovateľa:		
Popis vykonaných prác:		
Problém bude riešený upgradom/updatom:	☐ Áno ☐ Nie	
Odovzdané dňa:		
Odovzdal:		
Poznámka:		
Stanovisko objednávateľa:		
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:		
Prevzaté dňa:		
Prevzal:		
Poznámka:		

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu Formulár je určený na formalizovanie Požiadavky na zmenu pre objednávateľa (napr. Hlavného používateľa), Manažéra zmien a Biznis vlastníka.		Číslo Zmeny:
	Iniciátor zmeny:	Organizácia:	
Telefón:	E-mail:		
Manažér zmien:	Telefón:		
Dátum a čas zadania požiadavky:	Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		
Požadovaný termín ukončenia realizácie:	Verzia konfiguračnej položky:		
Rozsah zmeny:	Urgentná zmena:		
Kategória zmeny:	Štandardná zmena:		
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	Uvedenie detailného popisu požiadavky. Doplnenie všetkých relevantných informácií. Vstupné podmienky, použité hodnoty Detailná špecifikácia zmeny Očakávaný výsledok Požadovaná dokumentácia a školenia:
Prílohy:	Odkaz na prílohy.

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Štúdia realizovateľnosti

Štúdia realizovateľnosti k zmene č. - Vyplňa realizátor zmeny

Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:	Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka	
Návrh implementácie požiadavky		
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:		
Návrh harmonogramu plnenia	Realizátor vyšpecifikuje: Predpokladaný časový plán realizácie zmeny Návrh termínov testovania Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania	
Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:		
Štúdiu pripravil:		
Dátum:		
Podpis:		

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Analýza dopadov

Analýza dopadov k zmene č. - Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie, pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, logistika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

Detailný popis realizácie Zmeny:	Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.
Identifikácia Release:	Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.
Ústupový plán:	Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od – Do
Zoznam modulov	Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.
Odhadovaný čas realizácie:	 hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonat:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplňa osoba realizujúca testovanie Zmeny

Stručný popis vykonaných testov:	Zoznam realizovaných testovacích scenárov.
Prílohy:	Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.
Výsledok testov:	Zhodnotenie realizovaných testov.
Podmienky:	Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Akceptácia realizácie testov - Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou

Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	☐ Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia ☐ Nesúhlasím ☐ Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			

Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár – Akceptačný protokol k Zmene

	Akceptačný protokol k Zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí
Výsledok nasadenia zmeny:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis
Realizácia školení	Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán
Odobzdanie dokumentácie:	Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

7.

8. DEFINÍCIA POJMOV:

Prvotná odozva znamená čas medzi postúpením požiadavky objednávateľom poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (e-mail, telefón, SMS, fax), kroky, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladaný cieľový čas na vyriešenie požiadavky.

Periodická odozva znamená, v akých časových intervaloch počas časového pokrytia servisnej služby kontaktná osoba zo strany poskytovateľa pravidelne informuje kontaktnú osobu zo strany objednávateľa o riešení problému, resp. požiadavky na zmenu.

Náhradné/dočasné riešenie znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

Čas na zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia je doba od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.

Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém, t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ poskytne trvalé riešenie problému.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky pri dodávke služieb ICT, ktorá môže byť alebo je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb.

Problém – opakujúci sa incident.

Incident / problém s prioritou „URGENTNÁ“ znamená, že IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „STREDNÁ“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, IS prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkciu IS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné funkciu využívať náhradným spôsobom.

Požiadavka na zmenu znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Práce v rozsahu 1 člověkodeň znamená období práce 1 člověka v rozsahu 8 hodin

Základné časové krytie znamená časové obdobie počas pracovných dní od 08:00 do 16:00 hod.

Miesto a požadovaná doba dostupnosti IS „DONet“

Miesto
Centrálny server aplikácie Banská Bystrica
Pracoviská SSD
Pracoviská OCSD – Žilina, Poprad
Pracoviská OSD – Trnava, Nitra, Banská Bystrica, Žilina, Liptovský Mikuláš, Prešov, Košice, Michalovce

Doba dostupnosti		
Deň	Interaktívna práca	Údržba a systémové úlohy
Pondelok	6:00 – 18:00	18:00 – 21:00, 05:00 – 06:00
Utorok	6:00 – 18:00	18:00 – 21:00, 05:00 – 06:00
Streda	6:00 – 18:00	18:00 – 21:00, 05:00 – 06:00
Štvrtok	6:00 – 18:00	18:00 – 21:00, 05:00 – 06:00
Piatok	6:00 – 18:00	18:00 – 21:00, 05:00 – 06:00
Sobota	-	-
Nedeľa	-	-



Aktuálny cenník za služby poskytovateľa.

Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre IS „DONet“.

Sadzby za poskytované výkony

Tabuľka č. 1

Pozícia	Cena v € bez DPH
Cena za predmet zmluvy opísaný v bode 2.1 – za obdobie jedného (1) roku	246 804,- €

Tabuľka č. 2

Pozícia	Cena v € bez DPH
Cena za predmet zmluvy opísaný v bode 2.1 - mesačne	20 567,- €

Tabuľka č. 3

Pozícia	Cena v € bez DPH na človekodeň
Cena za človeka a deň pre bod 2.3 - vývoj	996,- €

REPORT VYKONÁVANÝCH SERVISNÝCH ZÁSAHOV - ZOZNAM PRE IS "DONet"

Číslo požiadavky	IS/modul	Nahlásenie		Miesto zistenia
		Dátum	Čas	

Objednávateľ	Typ požiadavky	Priorita požiadavky	Popis problému

Dopad na prevádzku			Prvotná odozva	
NIE	ANO	doba trvania	Dátum	Čas

Periodická odozva		Zahájenie riešenia	
Periodicita	Stav	Dátum	Čas

Náhradné riešenie		Vyriešenie	
Čas	Spôsob	Dátum	Čas

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.**Tabuľka č. 1 : Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb IS „DONet“.**

Meno	Úsek / oddelenie	Telefón	E-mail	Adresa
Za objednávateľa				
[REDACTED]	SPT a ORP	048/4339691	[REDACTED]@slposta.sk	Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
[REDACTED]	SPT a ORP	048 /4339541	[REDACTED]@slposta.sk	Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
[REDACTED]	SSD	041/5126 217	[REDACTED]@slposta.sk	Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
[REDACTED]	IT	052 /721749	[REDACTED]@slposta.sk	Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
Za poskytovateľa				
[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk	Radlinského 40a 921 01 Piešťany
[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]@kios.sk	Radlinského 40a 921 01 Piešťany
[REDACTED]	-	[REDACTED]	[REDACTED]@gamo.sk	Kyjevské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica
[REDACTED]	-	[REDACTED]	[REDACTED]@gamo.sk	Kyjevské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica
[REDACTED]	-	[REDACTED]	[REDACTED]@gamo.sk	Kyjevské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica

Všeobecné servisné podmienky

V rámci plnenia predmetu tejto zmluvy sa poskytovateľ sa zaväzuje:

- zúčastňovať na pracovných poradách a kontrolných dňoch organizovaných objednávateľom. Termín stretnutia oznámi objednávateľ poskytovateľovi min. 2 pracovné dni pred plánovaným termínom stretnutia,
- spracovať stanovisko k predpokladaným objemom prác, finančných prostriedkov a časovej náročnosti zmien v prípade, ak o to objednávateľ písomne požiada a toto predložiť objednávateľovi písomne na odsúhlasenie pred realizáciou prác,
- ak to zmeny v nových verziách IS „DONet“ vyžadujú, odovzdávať spolu s novými verziami aktualizované užívateľské alebo administrátorské príručky vo formáte MS Word na nosiči CD (2 ks) alebo prostredníctvom elektronickej pošty a v prípade požiadavky objednávateľa aj nové užívateľské príručky v počte 2 ks v písomnej podobe,
- písomne informovať objednávateľa o zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory,
- uskutočňovať technickú podporu mimo a nad rámec predmetu tejto servisnej zmluvy len po súhlase objednávateľa,
- poskytovateľ bude pri plnení predmetu zmluvy postupovať podľa platných licenčných podmienok dodávateľov štandardného softvéru a v zmysle objednávateľom obstaranej platnej podpory pre všetky aplikačné subsystémy IS „DONet“,
- poskytovateľ zabezpečuje plnenie predmetu zmluvy podľa požiadaviek objednávateľa podľa potreby aj osobnou účasťou zodpovedných zamestnancov.

Objednávateľ je povinný poskytnúť primeranú súčinnosť potrebnú na splnenie záväzkov z tejto zmluvy, najmä je povinný:

- určiť pracovisko, na ktorom budú testované nové verzie IS „DONet“ a organizačné útvary objednávateľa, na ktorých budú v reálnej prevádzke tieto verzie overované,
- operatívne poskytovať poskytovateľovi všetky informácie potrebné pre vykonanie servisných prác podľa tejto zmluvy ako aj odborné podklady a technologické analýzy pre tvorbu vyšších verzií už existujúcich programov a nové technologické analýzy pre tvorbu nových programových funkcií,
- na požiadanie poskytovateľa prostredníctvom poverených odborných zamestnancov objednávateľa zabezpečiť pripomienkovanie nových verzií IS „DONet“ v dohodnutých termínoch,
- zabezpečiť zamestnancom poskytovateľa vzdialený prístup do systému na testovacie pracovisko a iné organizačné útvary objednávateľa, ak o to dodávateľ požiada,
- pri vykonaní zmien parametrov alebo nastavení softvérového prostredia potrebného pre prevádzku IS „DONet“ tieto preukazne konzultovať s poskytovateľom ešte pred vykonaním
- prevziať požadované vykonané práce a písomne potvrdiť ich prevzatie poskytovateľovi,

