

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre
informačný systém „Intranetový portál Slovenskej pošty“
na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement
/SLA/.**

Číslo zmluvy: 20080909MR

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ Slovenská pošta, a. s.
Partizánska cesta 9
Banská Bystrica
975 99

zastúpená:

Ing. Michal Lieskovský, riaditeľ financií a správy majetku
Ing. Miroslav Podhora, riaditeľ informačných technológií
Obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s., podľa
podpisového poriadku OS-03 účinného od 1.9.2008

IČO: 36 631 124

DIČ: 202 187 9959

IČ DPH : SK 202 187 9959

Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S
bankové spojenie: VÚB a.s. Bratislava
číslo účtu: 8402012/0200

d ďalej len objednávateľ

Poskytovateľ: TEMPEST, a.s.
Plynárske 7/B
Bratislava
821 09

štatutárny zástupca:

Ing. Roman Kriško, člen predstavenstva

IČO: 31326650

DIČ: 202 032 7716

IČ DPH: SK 202 032 7716

Zapísaný v OR na OS Bratislava 1, oddiel Sa, vložka číslo 3771/B
bankové spojenie: TATRA BANKA a.s.
číslo účtu: 262 004 1080 / 1100

d ďalej len poskytovateľ

466/2.2.1

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu k IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“ (ďalej len „Intranet“). 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 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 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 poskytovateľa alebo pracoviská objednávateľa uvedené v prílohe č.2.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú - do 31.12. 2009.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- okamžite písomnou výpoveďou pri podstatnom porušení druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné;
- ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná lehota je jeden mesiac, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola doručená výpoveď druhej strane.

4.3 Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. 2. tejto zmluvy riadne a včas.

4.4 Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. 5 bod 6 tejto zmluvy riadne a včas.

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 za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v prílohe č.3 tejto zmluvy, tj. 90.000,- Sk (slovom: deväťdesiat tisíc slovenských korún) mesačne bez DPH.

5.2 Cena za objednané súvisiace služby a práce opísane v bode 2.3 bude stanovená na základe sadzieb poskytovateľa uvedených v prílohe č.3 tejto zmluvy, tj. 20.000,- SK za človeka a deň (slovom: dvadsaťtisíc korún slovenských) bez DPH. Podkladom na fakturáciu tejto dodatočnej sumy je podpísaný preberací protokol s vyznačeným počtom odpracovaných človekodní.

5.3 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

5.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať sadzby za poskytovanie služieb podľa odseku 5.1 tohto článku zmluvy v štvrtročných intervaloch po ukončení 3,6,9 a 12 mesiaca vždy za predchádzajúce 3 mesiace v ktorých bola aplikačná podpora poskytovaná.

5.5 Ceny za predmet zmluvy je možné meniť len jej dodatkom

5.6 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry.

5.7 Faktúry budú vystavené v SKK. Splatnosť faktúr bude 30 dní od doručenia objednávateľovi.

5.8 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.

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

Čl. 6 Ochrana informácií

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

Čl. 7 Záruka kvality

7.1 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. 8 Kontaktné osoby

8.1 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.

8.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť oprávnenej osobe poskytovateľa.

Čl. 9 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

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

- objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi prístup do systému na vykonanie servisného zásahu s tým, že tento nenaruší prevádzku tohto a ani ostatných systémov objednávateľa,
- 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.

9.2 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 v požadovanom mieste plnenia.

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.

9.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu.

Čl. 10 Vyššia moc

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

10.2 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.

10.3 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.

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

Čl. 11 Riešenie sporov

11.1 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).

Čl. 12 Hodnotenie služby

12.1 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb sa bude vykonávať štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v prílohe č.4

12.2 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

12.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica, ktorú vyhotovuje objednávateľ.

12.4 Stretnutie zvoláva objednávateľ.

12.5 Závery tohto stretnutia budú využité pri korigovaní parametrov uvedených v zmluve.

Čl. 13 Autorské práva a licencie

13.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ na základe tejto zmluvy vytvorí pre objednávateľa dielo alebo jeho časť chránené autorským zákonom, odovzdaním tohto diela objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi k tomuto dielu alebo jeho časti výhradnú, časovo a rozsahovo neobmedzenú licenciu, teritoriálne obmedzenú územím Slovenskej republiky, pričom objednávateľ je oprávnený udeliť k takémuto dielu aj sublicenciu tretej osobe v rozsahu svojej licencie.

13.2 Odmena za udelenie licencie v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je už zahrnutá v odmene za vytvorenie diela alebo jeho časti

Čl. 14 Sankcie

14.1 V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností podľa tejto zmluvy, ak nedodrží časy pri riešení problémov uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z 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, aj začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu je objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť

14.2 Zaplatením zmluvnej pokuty objednávateľa nie je dotknutý nárok objednávateľa na úhradu skutočne vzniknutej škody ktorá mu vznikne v nesplnení povinnosti poskytovateľa vznikne.

Čl. 15 Spoločné ustanovenia

15.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán.

15.2 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.

15.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

15.4 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 definície základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.

15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 2, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje strediská objednávateľa s miestom a dobou prevádzky IS Intranetový portál Slovenskej pošty v zmysle platnosti tejto zmluvy.

15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 3, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa.

15.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 4, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb.

Čl. 16 Záverečné ustanovenia.

16.1 Obe strany súhlasia s celým jej obsahom a konštatujú, že jednotlivým bodom zmluvy porozumeli, považujú ich za primerané a zaväzujú sa ich plniť.

16.2 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, z ktorých každá strana po jej podpísaní obdrží po dvoch vyhotoveniach.

16.3 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť.

16.4 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenie momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.

16.5 Ustanoveniami predchádzajúcich viet sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (faktúry, dobropisy, upomienky, vyúčtovanie a pod.)

16.6 Zmluvné strany potvrdzujú, že táto zmluva zodpovedá ich skutočnej vôli a bola uzatvorená na základe slobodného rozhodnutia a zváženia.

Dňa 26. 11. 2009

V Banskej Bystrici



Ing. Michal Lieskovský
riaditeľ financií a správy majetku
Slovenská pošta, a. s.

Dňa

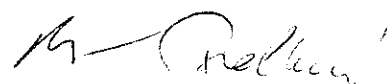
V Bratislave



Ing. Roman Kriško,
člen predstavenstva
TEMPEST, a.s.



Ing. Miroslav Podhora
riaditeľ informačných technológií
Slovenská pošta, a. s.



Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**1. SLUŽBA „KONTAKTNÉ CENTRUM“**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie problémov s informačným systémom „Intranetový portál Slovenskej pošty“, ktoré vzniknú objednávateľovi pri jeho prevádzke.

Tabuľka č.1: Dostupnosť služby

Pondelok až piatok (počas pracovných dní)	Sobota	Nedeľa
8 -16:30	-	-

Tabuľka č.2: Kontaktné údaje poskytovateľa

Telefón	E-mailová adresa	Fax
+421 2 50 267 267 +421 905 267 267 +421 904 288 888 +421 905 288 888	helpdesk@assistance.sk	+421 2 50 267 260

Špecifikácia služby:

- príjem požiadaviek na riešenie problémov v IS – APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB
- príjem požiadaviek na zmenu alebo rozšírenie IS – APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE/UPGRADE,
- pridelenie a riešenie prijatej požiadavky,
- preberanie a odovzdávanie riešenia vrátane formalizácií udalostí,
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s používateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky (testovanie, dokumentácia a školenia),
- zákaznícka telefonická podpora špecialistov pre IS– HOT LINE

Uvedené požiadavky budú zasielané kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty,
- faxu,

využitím formulárov s názvami “Nahlasovací formulár / Hlásenie problému“, “Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update/upgrade “.

Hlásenie problému objednávateľa s **urgentnou** prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho doručením v písomnej, príp. el. forme.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

V prípade telefonického oznámenia je pracovník objednávateľa povinný previesť telefonickú konzultáciu za pomoci počítača na ktorom je nainštalovaný predmetný softwarový produkt (hot-line). V prípade, že chyba nie je odstrániteľná telefonicky, tak musí pracovník objednávateľa dodatočne popísať chybu písomne a doručiť poskytovateľovi.

Objednávateľ pri nahlásení poruchy ľubovoľnou formou je povinný oznámiť poskytovateľovi všetky potrebné informácie pre zopakovanie chyby na prostriedkoch poskytovateľa.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom služby REPORTING.

Tabuľka č. 3: Zoznam kontaktných osôb objednávateľa.

Meno	Stredisko / úsek	Telefón	E-mail	Adresa
Helpdesk IT SP, a.s.				
Meno 1				
Meno 2				
Meno 3				
Meno 1	T-BPDS			
Meno 2				
Meno 3				
Meno 1	T-SCS			
Meno 2				
Meno 3				
Ing. Anna Točíková	T-SA	037/6510512	██████████@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1
Ing. Mária Hegedúšová	T-SA	037/6510512	██████████@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1
Mgr. Ľubica Hanesová	T-SA	0903297647	██████████@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Nám. SNP 35 814 20 Bratislava 1

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**2. SLUŽBA „APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB“**

Prostredníctvom tejto služby APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB zabezpečuje poskytovateľ **opravu a odstránenie zistených chýb** funkcií predmetného informačného systému a to ako zo strany objednávateľa, tak zo strany poskytovateľa, alebo subdodávateľov. Na riešení zaslaného problému sa pracuje bezodkladne až do jeho vyriešenia.

Požiadavka na opravu chýb je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM na formulári "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému".

V prípade poskytnutia služby APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB dôjde po uskutočnení analýzy problému prostredníctvom KONTAKTNÉHO CENTRA k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa o predpokladanom termíne vyriešenia problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (update/upgrade, zásah do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie problému.

Tabuľka č.4: Dohodnuté časy pri riešení problémov.

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Konečný čas vyriešenia problému
Urgentná	1 hod	2 hod	36 hod
Stredná	2 hod	4 hod	72 hod
Nízka	nasledujúci pracovný deň	1 deň	10 pracovných dní

Dohodnuté časy odoziev platia len počas pracovných hodín 8:00 -16:30

V prvotnej odozve poskytovateľ posúdi relevantnosť požiadavky. Jej výsledok bude jedna z možností:

1. Aпликаčná chyba - odstráni poskytovateľ v termínoch z tabuľky č.4 tejto prílohy
2. Chyba na operačnom systéme – poskytovateľ odporučí riešenie objednávateľovi. Riešenie problému je v kompetencii objednávateľa
3. Chyba na nosnom systéme aplikácie (MS Sharepoint) – poskytovateľ zabezpečí obnovu funkčnosti pôvodného riešenia v termínoch z tabuľky č.4 tejto prílohy. Objednávateľ je povinný robiť pravidelný backup aplikácie a na žiadosť poskytovateľa mu tento poskytnúť. V prípade, že objednávateľ nedodá poskytovateľovi funkčný backup, riešenie problému je v kompetencii objednávateľa.
4. Chyba na HW objednávateľa – poskytovateľ odporučí riešenie objednávateľovi v prípade, že chyba nastala na HW na ktorý ma poskytovateľ vzdialený prístup. Odstránenie problému rieši objednávateľ
5. Nereplikovateľná chyba – poskytovateľ ani objednávateľ nevedia nahlásenú chybu znovu zreplikovať – riešenie problému nie je možné

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

V prípade opodstatnenia požiadavky dôjde k **potvrdeniu návrhu** riešenia využitím formulára "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému" a k akceptácii priority riešenia problému. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na kategorizácii požiadavky inak, bude platiť **kategorizácia vyššia**.

V prípade, že chybu je možné odstrániť len upgradom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému". Zároveň doloží aj formulár "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu" vyplnený od časti "Predbežné stanoviská/Špecifikácia navrhovaného riešenia" a odošle objednávateľovi. Ďalší postup je totožný s postupom pri updateoch/upgradoch.

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

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom dohodnutého formulára "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému".

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

3. SLUŽBA „APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE/UPGRADE“

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE/UPGRADE zabezpečuje poskytovateľ **dodanie novej verzie** informačného systému, resp. jej jednotlivých modulov ako sú napr. modul vyhľadávania 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 odstránenia opakujúcich sa chýb.

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa **sú zasielané** určenými kontaktnými osobami z oddelenia správy aplikácií (ďalej SA) e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update/upgrade"

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby sa vyjadruje poskytovateľ doplnením formulára "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update/upgrade" – Predbežné stanoviská - **Stanovisko poskytovateľa** a jeho zaslaním e-mailom príslušnej kontaktnej osobe objednávateľa najneskôr do 5 pracovných dní.

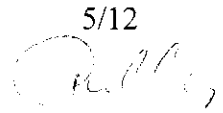
K začatiu realizácie požiadavky služby APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE/UPGRADE dôjde až **po súhlasnom stanovisku objednávateľa** na formulári "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update/upgrade" v časti Predbežné stanoviská – **Stanovisko objednávateľa**, realizácia predmetného riešenia nepredpokladá požiadavku na finančnú úhradu. Poskytovateľ je povinný bez požiadavky na finančnú úhradu vykonávať:

- zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť
- zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť
- zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre

v rozsahu maximálne 1 človekodňa za kalendárny mesiac. Nevýčerpané človekodni sú prenosné počas doby platnosti zmluvy.

V prípade, že navrhované riešenie požiadavky služby APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE/UPGRADE presiahne rozsah 1 človekodňa poskytovateľ toto vyjadrí na formulári v časti "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update/upgrade" – Predbežné stanoviská - **Stanovisko poskytovateľa** a vyjadrí počet človekodní a výšku finančnej úhrady. K začatiu realizácie riešenia dôjde až **po prijatí objednávky** od objednávateľa.

Podľa náročnosti **poskytovateľ stanoví termín**, dokedy budú požiadavky zapracované:



Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

- v prípade zmien legislatívy, ktoré majú vplyv na IS je potrebné pri zapracovaní požiadavky dodržať termín stanovený zo strany objednávateľa (požiadavka však musí byť nahlásená minimálne 10 pracovných dní pred týmto termínom).
- v prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude informovaná kontaktná osoba SA (e - mailom), a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany SA 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, resp. zmenených modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj **dodanie zmenových príručiek**.

Zmenové príručky a prípadne aktualizované používateľské príručky zasiela poskytovateľ prostredníctvom e-mailu kontaktným osobám za T-SA uvedených v tejto prílohe v tabuľke č. 3

Nové verzie jednotlivých modulov systému so zapracovanými požiadavkami bude poskytovateľ aktualizovať priamo v IS po dohode s kontaktnými osobami zo SA, ak sa nedohodnú inak. Používateľské príručky zašle prostredníctvom e-mailu kontaktným osobám z SA

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované **školenia** pre objednávateľa, ktoré budú súčasťou cenovej ponuky.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom dohodnutého formulára "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – upgrade/update".

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**4. SLUŽBA „REPORTING“**

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje dodávateľ dodávanie štatistických hlásení objednávateľovi vždy k 10. dňu v mesiaci.

Hlásenia sú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme /napr. súbor typu xls/ a principiálne budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti ,ktoré boli zo strany dodávateľa vykonané v danom období. .

Hlásenie musí štatistický obsiahnuť jednotlivé fázy riešenia požiadavky na strane dodávateľa t.j.:

- prijatie hlásenia požiadavky /ID, dátum,čas, kategorizácia, prvotná odozva.../,
- riešenie požiadavky / charakteristika riešenia, čas..../,
- ukončenie požiadavky /spôsob, dĺžka trvania..../.

Forma a obsah hlásenia budú bližšie vyšpecifikované po vzájomnej dohode kompetentných osôb za odberateľa a dodávateľa.

Hlásenia budú zasielané objednávateľovi na adresy uvedené v tabuľke č.5.

Kontaktné adresy

Úsek/Oddelenie	Adresa E-mail
IT/T-MKVIS	Slovenská pošta, a.s. Úsek IT / T - MKVIS Mnoheľova 11 058 01 Poprad [redacted]@slposta.sk [redacted]@slposta.sk

Vzor formulára pri hlásení problému.

Hlásenie problému

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:	☐ Áno ☐ Nie
Odovzdané dňa:	
Odovzdal:	
Poznámka:	

Stanovisko objednávateľa:

Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Prevzaté dňa:	
Prevzal:	
Poznámka:	

Vzor formulára pri požiadavke na zmenu – update/upgrade.

Vzor formulára pri požiadavke na zmenu – update/upgrade

Údaje o požadovanej zmene	
Názov systému:	
Číslo požiadavky:	
Kontaktná osoba:	
Dátum:	
Typ požiadavky:	☐ Zmena existujúcej funkčnosti ☐ Aktualizácia riadiacich parametrov ☐ Pridanie novej funkčnosti
Priorita zapracovania požiadavky	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka ☐ Zapracovať do dátumu :
Popis zmeny:	
Modul:	
Popis zmeny:	
Vstupné podmienky, použité hodnoty:	
Funkčná špecifikácia požadovanej zmeny:	
Očakávaný výsledok:	
Požadovaná dokumentácia a školenia:	
Prílohy k požiadavke:	

pr formulára pri požiadavke na zmenu – update/upgrade.

Stanovisko poskytovateľa:

Špecifikácia
navrhovaného
riešenia:

Harmonogram
riešenia:

Definovanie
požadovanej
súčinnosti:

Stanovisko objednávateľa:

Zhodnotenie
navrhovaného
riešenia:

Stanovisko poskytovateľa:

Testovací scenár:

Dodaná
dokumentácia
a školenia:

Odovzdané dňa:

Odovzdal:

Poznámka:

Stanovisko objednávateľa:

Výsledok nasadenia
do produktívnej
prevádzky:

Prevzatá
dokumentácia:

Prevzaté dňa:

Prevzal:

Poznámka:

Príloha

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**5. Definícia pojmov:**

Prvotná odozva: Doba medzi postúpením požiadavky používateľa a prvotnou informáciou poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Periodická odozva: Popisuje čas ako často bude poskytovateľ informovať používateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Doba vyriešenia: Znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém.

Priorita URGENTNÁ: IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný:

- IS je 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.

Priorita STREDNÁ: 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,
- zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa,
- IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Priorita NÍZKA: Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby. A to:

- 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 užívať náhradným spôsobom.

Požiadavka na zmenu: Funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o:

- zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť,
- zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť,
- zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Pracovná doba prevádzky Intranetového portálu Slovenskej pošty

Lokalita	Pracovná doba		
Centrálny server aplikácie Banská Bystrica	Pondelok	7:00	16:30
	Utorok	7:00	16:30
	Streda	7:00	16:30
	Štvrtok	7:00	16:30
	Piatok	7:00	16:30
	Sobota		
	Nedel'a		

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.Tabuľka č. 1 : **Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.**

Meno	Stredisko / úsek	Telefón	E-mail	Adresa
Za zákazníka				
[REDACTED]	T-SA	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1
[REDACTED]	T-SA	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1
[REDACTED]	T-SA	0903297647	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Nám. SNP 35 814 20 Bratislava 1
[REDACTED]	T-MKVIS	0903629326	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – MKVIS Mnoheľova 11 058 01 Poprad 1
Meno 1	Hlavný používateľ			
Meno 2	Hlavný používateľ			
Za poskytovateľ a				
[REDACTED]	Tempest, a.s.	02/50267111	[REDACTED]@tempest.sk	Plynárenská 7/B 82109 Bratislava
[REDACTED]	Tempest, a.s.	02/50267111	[REDACTED]@tempest.sk	Plynárenská 7/B 82109 Bratislava

Aktuálny cenník za služby poskytovateľa

**Aktuálny cenník za služby poskytovateľa
k zmluve: Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
„Intranetový portál Slovenskej pošty“**

Cena za predmet zmluvy opísaný v bode 2.1 – paušálna odmena za kalendárny mesiac	90 000,- SKK
Cena za človeka a deň pre bod práce a služby opísané v bode 2.3.	20 000- SKK

Uvedené ceny sú bez DPH.

Poskytovateľ má právo upravovať všetky svoje ceny raz ročne o percento zodpovedajúce percentuálnej zmene inflácie určenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci rok.

Dodatok č. 1 ku Zmluve o poskytovaní služieb č. 2038002
uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších
predpisov a zákona č. 618/2003 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších
predpisov

SOFTIP, a. s.

so sídlom Business Center Aruba, Galvaniho 7/D
Bratislava 821 04

IČO: 36 785 512

IČ DPH: SK2022390942

DIČ: 2022390942

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri
vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa,
vložka 4151/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

č. účtu: 2627130203/1100

Konajúca: RNDr. Belo Zorkovský, predseda
predstavenstva

a

Slovenská pošta, a.s.

so sídlom Banská Bystrica, Partizánska cesta 9,
PSČ: 975 99

IČO: 36 631 124

IČ DPH: SK2021879959

DIČ: 2021879959

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri
vedenom Okresným súdom v Banskej Bystrici,
oddiel Sa, vložka 803/S

Bankové spojenie VÚB, a.s., pobočka Bratislava, č.

účtu: 8402012/0200

Konajúca: Ing. Libor Chrást, predseda
predstavenstva a

Ing. Miroslav Podhora, člen predstavenstva

(ďalej len "Poskytovateľ")

(ďalej len "Odberateľ")

1 ÚČEL DODATKU

- 1.1 Účelom tohto dodatku je zmena ustanovení Zmluvy o poskytovaní služieb uzavretej zmluvnými stranami dňa 28.3.2008 podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a zákona č. 618/2003 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“) v súlade s článkom 2. tohto dodatku.

2 PREDMET DODATKU

- 2.1 Zmluvné strany sa v súlade s bodom 2.7 Zmluvy o diele č. 2018009 zo dňa 31. júla 2008 dohodli na zmene a doplnení nasledovných ustanovení Zmluvy o poskytovaní služieb č. 2038002 zo dňa 28. marca 2008 (ďalej len „Zmluva“) :

- 2.1.1 Znenie bodu 1.3 Zmluvy sa dopĺňa, a to tak, že za jeho súčasné znenie pribúda znenie nasledovne:

„1.3 Objednávateľ je oprávneným používateľom počítačového programu (ďalej len „aplikačné programové vybavenia“ alebo „APV“) SOFTIP Profit, modul Mzdy a Personalistika , Modul Organizačná štruktúra, Modul Ďalšie vzdelávanie zamestnancov a Modul Uchádzači o zamestnanie. Špecifikácia licencií je v Prílohe č. 1 tohto dodatku.“

- 2.1.2 Znenie bodu 5 Zmluvy „Cena a platobné podmienky“ sa bod 5.1.1 v plnom rozsahu vypúšťa a nahrádza nasledovným znením :

„5.1.1 Cena za služby podpory k APV v zmysle bodu 2.1.1. je dohodnutá ako 2 494 158,- Sk (slovami: Dva milióny štyristodevät desiatštyritisíc stopäťdesiatosem slovenských korún), ročne bez DPH t.j. 82 790,88 € ročne bez DPH (slovami osemdesiatdvatisíc sedemstodevät desiat celá osemdesiatosem eur).“

- 2.1.3 Znenie bodu 5 Zmluvy „Cena a platobné podmienky“ sa bod 5.3 dopĺňa nasledovným znením :

„Poskytovateľ má nárok na zaplatenie ceny podpory podľa ods. 5.1. od 1.12.2008 do 31.12.2008 pomernou časťou ceny (čo činí 93513,17 Sk bez DPH za Moduly ORG,UZA a DVZ) tak, že do 7 dní

od podpisu zmluvy bude vystavená faktúra za služby podpory poskytované v tomto termíne. Následne sa pokračuje režimom podľa bodu 5.4. Zmluvy.

DPH bude k cene účtovaná podľa platnej právnej úpravy počas fakturácie. Splatnosť faktúr je dohodnutá na 30 dní.

Kalkulácia ceny predmetu zmluvy definovaného v čl. II vrátane termínov fakturácie je uvedená v prílohe č.1 tohto dodatku a tvorí tak Prílohu č.7 Zmluvy.

3 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 Tento dodatok k Zmluve nadobúda účinnosť dňom jeho podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 3.2 Ustanovenia Zmluvy, nedotknuté týmto dodatkom, zostávajú účinné v doterajšom znení.
- 3.3 Tento dodatok je uzatvorený v štyroch rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ dostane dva (2).
- 3.4 Neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku sú tieto prílohy:
Príloha č. 1 Kalkulácia ceny predmetu zmluvy uvedenom v odseku 2 Zmluvy.
- 3.5 Po prečítaní dodatku, na znak súhlasu s jeho obsahom, bol tento podpísaný zmluvnými stranami.

Poskytovateľ

V Bratislave, dňa 25.11. 2008

SOFTIP, a.s.

RNDr. Belo Zorkovský
predseda predstavenstva



SOFTIP

SOFTIP, a.s.
BC Aruba, Galvaniho 7/D
821 04 Bratislava
IČO : 36 785 512
IČ DPH : SK 2022390942

Odberateľ

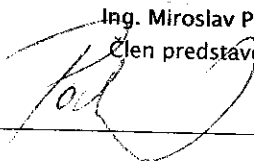
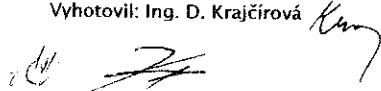
V Banskej Bystrici, dňa 27.11. 2008

Slovenská pošta, a.s.

Ing. Libor Chrást
predseda predstavenstva



Ing. Miroslav Podhora
člen predstavenstva

Príloha č. 1 – Kalkulácia ceny predmetu zmluvy uvedenom v odseku 2

sekcia	aplikácia / modul		dodaná aplikácia	cena podpory
Správa IS	Administrátor	ADM	1	
	Číselníky	CIS		
	Centrál	CEN		
PaMR	Mzdy a Personalistika, dochádzková karta,Financovanie - styk s bankou	PAM	1	1 372 000
	Organizačná štruktúra	ORG	1	1 122 158
	Ďalšie vzdelávanie zamestnancov	DVZ	1	
	Uchádzači o zamestnanie	UZA	1	
	Počet pracovníkov spracovávaných v PaMR		17 000	
	Cena podpory celkom			2 494 158
Počet používateľov IS SOFTIP PROFIT spolu (konkurenčný používateľ)			170	