

Zmluva o poskytovaní podporných služieb – Underpinningcontract /UC/ pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému Mandáty /IS Mandáty/na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb – ServiceLevelTarget /SLT/ uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zmluva“)

Číslo Zmluvy poskytovateľa:

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Slovenská pošta, a. s.**

Sídlo: Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený:

Ing. Tomáš Drucker, generálny riaditeľ
Ing. Peter Blaškovitš, riaditeľ informačných technológií
Obidvaja na základe poverenia predstavenstva Slovenskej pošty, a. s.
podľa platného podpisového poriadku OS – 03

IČO: 36 631 124

DIČ: 2021879959

IČ DPH: SK 2021879959

Bankové spojenie: Poštová Banka, a. s., pobočka Bratislava

č. účtu: 3001130011/6500

IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011

SWIFT/BIC: POBNSKBA

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno **ANASOFT APR, spol. s r. o.**

Sídlo: Mlynská dolina 41, 811 02 Bratislava

Zastúpený

Ing. Stanislav Čekovský - výkonný riaditeľ, konateľ

IČO: 313 61 552

DIČ: 202 034 5778

IČ pre DPH: SK 202 034 5778

Bankové spojenie: TATRA BANKA a. s., pobočka Karloveská 1, 841 04 Bratislava

č. účtu: 262 104 0039/1100

IBAN: SK37 1100 0000 0026 2104 0039

SWIFT/BIC: TATRSKBX

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sro, vložka číslo 6042/B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 1/12	

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto Zmluvy za účelom úpravy práv a povinností pri poskytovaní Podporných služieb pre prevádzku informačného systému **Mandáty** (ďalej len **IS Mandáty**)

IS Mandáty predstavuje softvérové dielo vytvorené Zhotoviteľom v rokoch 2013-2014 na základe nasledovnej uzavretej Zmluvy:

- Zmluva o dielo „IS Mandáty“ ev. č. 1777/2013 zo dňa 21. novembra 2013

a následných zmenových riešení.

Čl. 2 Predmet Zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podporného kontraktu pre zabezpečenie prevádzky **IS Mandáty** (ďalej len „Podporné služby“).

2.2 Popis a dohodnuté parametre cieľových úrovní /SLT/ podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

2.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.1. dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto Zmluvy.

Čl. 3 Miesto plnenia a spôsob realizácie

3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie Zmluvy

4.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

4.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie **24 mesiacov** odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu **76 000,- EUR** (sedemdesiatšestisíc EUR) bez DPH, ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

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

- písomnou dohodou Zmluvných strán

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
	Strana 2/12	Ev. číslo: 1438/2014

- písomným odstúpením s okamžitou platnosťou a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Zmluvné strany deklarujú, že za podstatné porušenie Zmluvy sa bude považovať najmä:
 - a) porušenia povinnosti Poskytovateľa spočívajúcom v nedodržaní dohodnutých zmluvných parametrov Podporných služieb, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 dní určenej v písomnej výzve
 - b) omeškanie Objednávateľa s úhradou splatnej finančnej sumy podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní, ak k úhrade dlžnej sumy nedôjde ani po písomnej výzve Poskytovateľa s dodatočnou lehotou plnenia nie kratšou ako 7 dní
 - c) ďalšie porušenie povinností zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy, ktoré v zmysle § 345 Obchodného zákonníka možno považovať za podstatné porušenie Zmluvy
- výpoveďou zo strany Objednávateľa 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 Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky **IS Mandáty** podľa predmetu Zmluvy opísaného v Čl.2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2, tabuľke 1** (ďalej len ako „*Mesačná paušálna odmena*“).

5.2 Mesačná paušálna odmena bola stanovená pri zohľadnení stavu **IS Mandáty** ku dňu podpísania tejto Zmluvy. Cena dohodnutých Podporných služieb zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene a Cenník prác Poskytovateľa pre Podporné služby nezahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene sú uvedené v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy.

5.3 Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak môže byť Mesačná paušálna odmena zmenená len písomným dodatkom k Zmluve.

5.4 Požiadavky na zmenu IS Mandáty v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (zmena existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS) nad rámec Podporných služieb, za poskytovanie ktorých Poskytovateľovi patrí dohodnutá Mesačná paušálna odmena, budú realizované zo strany Objednávateľa na základe vzájomnej akceptácie potrebného rozsahu prác a z toho vyplývajúcej ceny podľa Cenníka prác Poskytovateľa uvedeného v **Prílohe č. 2, tabuľke 2** a následne schválenej objednávky zo strany Objednávateľa.

5.5 V prípade ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutínnej činnosti dohľadu systému alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionalitu systému, alebo komponenty ktorú túto funkcionalitu implementujú nie sú používané inými komponentmi systému, alebo zastavená funkcionalita nie je súčasťou jadra systému, má Objednávateľ právo na zníženie aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.

5.6 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Podporných služieb podľa odseku 5.1 tohto článku Zmluvy vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná. V prípade necelého

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
	Strana 3/12	Ev. číslo: 1438/2014

kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy bude paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto Zmluva v dotknutom mesiaci trvala.

5.7 Cena za služby objednané Objednávateľom podľa bodu 5.4 tejto Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po dodaní ich plnenia, mesačne pozadu vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby poskytnuté.

5.8 Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry.

5.9 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

5.10 Ak ročná miera inflácie prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto Zmluvy o sumu prekračujúcu 5 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Zmena Prílohy č. 2 je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu, nie však skôr, ako nasledujúci deň po zverejnení zmenenej Prílohy č. 2 v registri. Právo Poskytovateľa uplatniť inflačnú doložku zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR.

5.11 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto Zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry v lehote 15 pracovných dní po splatnosti a ani v dodatočne poskytnutej písomnej lehote nie kratšej ako 15 pracovných dní.

5.12 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.4 tohto článku Zmluvy sú zahrnuté cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.13 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).

5.14 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.

5.15 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.

5.16 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

5.17 Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné aby bola

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 4/12	

písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

5.21 Zmluvné strany sa dohodli, že finančný limit uvedený v bode 4.2. tejto Zmluvy je pre účely tejto Zmluvy rozdelený nasledovne:

a) suma vo výške 66.000,- EUR (slovom: šesťdesiatšesťtisíc EUR) bez DPH je určená výhradne na úhradu paušálnej odmeny podľa bodu 5.1 tejto Zmluvy a to počas celej doby platnosti tejto Zmluvy

b) zvyšná časť sumy vo výške 10.000,-EUR (slovom: desaťtisíc EUR) bez DPH je určená výhradne na úhradu za služby objednané Objednávateľom podľa bodu 5.4. tejto Zmluvy

Zmluvné strany sa dohodli, že ani jedna zo zmluvných strán nemôže použiť sumy uvedené pod písm. a) a b) tohto bodu Zmluvy na iný účel, alebo porušiť či prekročiť ich účelovú viazanosť uvedenú pod písm. a) alebo b) tohto bodu Zmluvy, s výnimkou ak sa tak dohodnú v osobitnom písomnom zázname. Garanti obidvoch strán uvedení v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a za predpokladu, že takýto písomný záznam bude na strane Objednávateľa opatrený aj písomným súhlasom generálneho riaditeľa Objednávateľa.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na IS Mandáty, ktoré nevykonával Poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa IS Mandáty nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii IS Mandáty.
- Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 10. bod 10.2 c) pri nábehu **IS Mandáty** po odstránení takýchto chýb.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

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

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhou zmluvnou stranou ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami a to aj po skončení zmluvného vzťahu. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zmluvnej strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo by informácia bola poskytovaná subdodávateľovi v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh (vrátane práv subdodávateľa voči Poskytovateľovi) alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom zmluvných strán (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti) a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej zmluvnej strane. Poskytovateľ je vždy povinný požiadať o písomný súhlas Objednávateľa pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 5/12	

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 V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade s touto zmluvou, je zmluvná strana poskytujúca informáciu povinná zaviazat tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

7.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:

- a) informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,
- b) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto zmluve alebo druhej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
- c) informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
- d) informácie nezávisle vyvinuté druhou zmluvnou stranou.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje a súčasne berie na vedomie:

- Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa
- Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť pracovníkov tretích strán o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa.
- Poskytovateľovi bude umožnený prístup do **IS Mandáty**. Prístup k iným IS Objednávateľa bude podliehať písomnému schváleniu.
- Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi a bude priebežne aktualizovať zoznam osôb, ktoré budú vykonávať zmluvou stanovené činnosti.
- Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri realizácii Zmluvy zaužívané štandardy IT a bezpečnosti IT.
- Poskytovateľovi bude na požiadanie umožnený fyzický prístup k aktívam **IS Mandáty** v požadovanom rozsahu. Umožnenie prístupu bude podliehať schvaľovacej procedúre Objednávateľa.
- Poskytovateľ sa zaväzuje neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív IS Mandáty (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov)
- Poskytovateľ sa zaväzuje neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa. V prípade potreby písomne požiada o ich kópiu.
- Dáta potrebné na realizáciu Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený rozmnožovať a sprístupňovať v nevyhnutnom rozsahu len pre tento účel a len osobám, ktoré sa na plnení Zmluvy priamo podieľajú. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať testovanie výlučne na depersonalizovanej testovacej databáze.
- Poskytovateľ sa zaväzuje na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy poskytnuté dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 6/12	

- Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- Poskytovateľ berie na vedomie, že prípadné poskytnutie vzdialeného prístupu bude riadené, časovo obmedzené a monitorované

Čl. 8 Záruka a kvalita

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali 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.

8.2 Na všetky služby definované v **Prílohe č.1** sa vzťahuje záručná doba v trvaní 12 mesiacov od ich poskytnutia.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „kontaktné osoby“) je uvedený v **Prílohe č.1**, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy.

9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č.1** tejto Zmluvy.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do **IS Mandáty** Objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa,
- na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby v požadovanom mieste plnenia.
- V prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 7/12	

10.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby pre **IS Mandáty** v požadovanom mieste plnenia (viď. **Príloha č.1**), pokiaľ poskytnutie Podporných služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.
- b) V prípade, ak Poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne spotrebovaného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.
- c) Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu **IS Mandáty**

10.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto Zmluvy tretiu stranu, ktorá môže komunikovať aj priamo s Objednávateľom. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto Zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 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 omeškaní 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) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto Zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti Zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**) každý za svoju stranu.

12.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Zmluvy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 8/12	

12.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**). Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti Zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 13 Hodnotenie Podporných služieb

13.1 Posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrtročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v **Prílohe č. 1**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v **Prílohe č. 1**. Závery tohto stretnutia môžu byť využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v **Prílohe č. 2**, resp. pri úprave cieľových úrovní Podporných služieb uvedených v **Prílohe č.1**.

13.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

Čl. 14 Autorské práva

14.1 Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto Zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. Preto v prípade ak Poskytovateľ na základe Požiadavky na zmenu zmení existujúcu funkcionálnu IS alebo doplní novú funkcionálnu IS, vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licenciu) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému IS so súčasným právom udeliť sublicenciu tretej osobe v rovnakom rozsahu v akom disponuje Objednávateľ právom udeliť sublicenciu k pôvodnému IS. Uvedené platí aj pre prípady, ak by dodávateľom alebo zhotoviteľom pôvodného IS nebol Poskytovateľ ale tretia osoba.

14.2 V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 14.1 malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto Zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.

14.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť Práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diel v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto Zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.

14.4 Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe Zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
	Strana 9/12	Ev. číslo: 1438/2014

Čl. 15 Sankcie

15.1 V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečuje podpornú službu na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% aktuálne platnej (pre mesiac v ktorom došlo k porušeniu povinnosti) Mesačnej paušálnej odmeny (bod 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 povinnosti zvlášť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorú je Objednávateľ oprávnený uplatňovať v rozsahu presahujúcom zmluvnú pokutu.

15.2 Okrem zmluvnej pokuty podľa bodu 15.1 tejto zmluvy, vzniká objednávatelovi aj nárok na zľavu z aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny vo výške pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny pripadajúcej na každý kalendárny deň v danom kalendárnom mesiaci ak je čas plnenia stanovený v dňoch alebo na každých aj začatých 24 hodín ak je čas plnenia stanovený v hodinách za situácie naplnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok

- Neplánovaný celkový výpadok IS Mandáty trvá viac ako 24 hodín,
- Poskytovateľ bez reakcie na Urgentný alebo Stredný Incident viac ako 1 hodinu (Príloha č.1, tab. č. 10, Čas doby odozvy) v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č.1.
- Poskytovateľ bez reakcie na Urgentný alebo Stredný Problém viac ako 1 hodinu (Príloha č. 1, tab. č. 11, Čas odozvy) v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č. 1
- Poskytovateľ bez zavinenia Objednávateľa prekročí o trojnásobne alebo viac ostatné časy uvedené v Prílohe č. 1 tab. č. 10 alebo tab. č. 11 tejto zmluvy, neuvedené v predchádzajúcej odrážke tohto bodu zmluvy

15.3 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie, alebo stratu dát, pokiaľ k tomu nedošlo v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu.

15.4 Poskytovateľ je povinný vykonávať servisné služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie servisných služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím servisnej služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých servisných služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávatelovi.

15.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávatelovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích strán pôsobiacich na strane Objednávateľa.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
	Strana 10/12	Ev. číslo: 1438/2014

15.6 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením faktúry Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úroky z omeškania vo výške 0,025% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania.

15.7 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto Zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.13 tejto Zmluvy a zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve a iných prípadov uvedených v zmluve.

16.2 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.

16.3 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté pri poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky **IS Mandáty**, ktoré vznikli medzi stranami od prebratia IS Mandáty do prevádzky (dátum na poslednom preberacom protokole) až do dňa účinnosti tejto Zmluvy sa budú primerane spravovať ustanoveniami tejto Zmluvy.

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

16.5 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu **Prevádzkového dokumentu**. Príloha č. 1 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, pokiaľ táto zmena bude v súlade s ustanoveniami bodu a 5.4 tejto Zmluvy. **Príloha č. 1 obsahuje popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/.**

16.6 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu **Platného cenníka poskytovaných služieb a vykonávaných prác**. Príloha č. 2 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, ak v tejto zmluve nie je uvedené inak. **Príloha č. 2 obsahuje ceny za jednotlivé dohodnuté služby a cenník rol poskytovateľa.**

16.7 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená a obsahuje **Popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry informačno komunikačných technológií (IKT) pre IS Mandáty**. Príloha č. 3 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

16.8 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 4**, ktorá je takto označená a obsahuje **Formuláre služieb**. Príloha č. 4 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 11/12	

počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

16.9 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 5**, ktorá je takto označená a obsahuje excelovský **Formulár pre Reporting**. Príloha č. 5 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

16.10 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy. 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.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa 23.9.2014

Za Objednávateľa:
Slovenská pošta, a. s.

Za Poskytovateľa:
ANASOFT APR, spol. s r. o.

Ing.Tomáš Drucker,
generálny riaditeľ

Ing. Stanislav Čekovský
konateľ, výkonný riaditeľ

Ing. Peter Blaškoviš,
riaditeľ informačných
technológií

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014
	Strana 12/12	

I. Cena dohodnutých podporných služieb a cenník prác PoskytovateľaTabuľka 1 - Cena Podporných služieb **zahrnutých** v mesačnej paušálnej odmene

Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za 1 mesiac
1. Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	1 320,00
2. Požiadavka na službu	275,00
3. Zmenová podpora – Správa zmien , Upgrade/Update	440,00
4. Prevádzková podpora - Profylaktika	440,00
5. Reporting / Hodnotenie	275,00
Mesačná paušálna odmena spolu	2 750,00

Tabuľka 2 Cenník prác Poskytovateľa pre Podporné služby **nezahrnuté** v mesačnej paušálnej odmene

P.č.	Rola	Skratka	Cena v € bez DPH za 1 človekoden
1.	Architekt riešenia	SA	720,00
2.	Vedúci projektu	PM	720,00
3.	Kvalitár	QM	640,00
4.	Release manažér	RM	640,00
5.	Analytik	AN	720,00
6.	Systémový špecialista	SS	640,00
7.	Programátor	PR	640,00
8.	Školiteľ	SK	560,00
9.	Tester	TS	560,00
10.	Dokumentarista	DC	560,00

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
	Strana 1/1	Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

1. Formulár Hlásenie Incidentu

	Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente		
Názov IS:	Mandáty	
Modul:		
Kontaktná osoba:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Popis incidentu:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o incidente:		
Poskytovateľ:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:		
Dôvod preklasifikovania na inú službu:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka
Dôvod preklasifikácie priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	
Incident je riešený upgradom/updatom:	☐ Áno, uviesť č. verzie: ☐ Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

2. Formulár Hlásenie Problému

	Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o probléme		
Názov IS:	Mandáty	
Modul:		
Kontaktná osoba:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Popis problému:		
Čísla súvisiacich hlásení Chýb:		
Čísla súvisiacich hlásení Incidentov:		
Čísla súvisiacich zmien:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o probléme:		
Poskytovateľ:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT Ev. číslo: 1438/2014
----------------	--	--

Príloha č. 4

preklasifikovanie na inú službu:	
Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka
Dôvod preklasifikovania priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

Problém je riešený	☐ Áno, uviesť č. verzie:
upgradom / updatom:	☐ Nie
Odovzdané (kým)	
a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia	
do produktívnej	
prevádzky:	
Akceptácia (dátum	
a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo:
		1438/2014

Príloha č. 4

3. Formulár Hlásenie Defektu

		Hlásenie Defektu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o Defekte			
Názov IS:	Mandáty		
Číslo požiadavky na zmenu:	#####		
Kontaktná osoba:			
Dátum a čas nahlásenia:			
Miesto zistenia:			
Modul:			
Priorita riešenia defektu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka		
Popis chyby:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o Defekte:			
Poskytovateľ:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Preklasifikovanie priority, dôvod preklasifikovania:			
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie Defektu:			
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:			

Poskytovateľ: Oprava a Vyriešenie	
Popis vykonaných prác:	
Defekt je vyriešený (uviesť spôsob):	
Odovzdané (kým), (dátum a čas):	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok opravy Defektu:	
Akceptácia (kým), (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu		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:	
Prílohy:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

5. Formulár - Štúdia realizovateľnosti k zmene č. - Vyplňa realizátor zmeny

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

6. Formulár – Cenová kalkulácia

	Požiadavka na zmenu	Číslo Zmeny:
---	----------------------------	---------------------

•
•
•

Prácnosť	. . .
Cenová Kalkulácia	. . .

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

7. Formulár - 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, SIPOtika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		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 funkcionality, 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/

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

Nasadenie do testovacieho prostredia

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

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

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

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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

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

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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

Príloha č. 4

10. Formulár – Požiadavka na službu

	Požiadavka na Podpornú službu IS Mandáty	Číslo požiadavky: #####
Názov podpornej služby:		
Hodnotiace stretnutie	Číslo:	Dátum:
Detailný popis požiadavky:		
Parametre Podpornej služby	Pôvodné	Požadované
	Objednávateľ	Poskytovateľ
Dátum a čas zaslania:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Stanovisko:		
Akceptácia	Prevádzkový garant zmluvy	Prevádzkový garant zmluvy
Dátum a čas:		
Podpis		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Mandáty	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1438/2014

[illegible]

Follow us on Twitter @Mandiant

vkyl:

100