

SERVISNÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

(SLA zmluva)

č. 110-03/03/2015

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Poskytovateľ servisu:

	Digital Systems a.s.
	Za hradbami 7
	Pezinok 902 01
IČO:	35 800 593
DIČ:	2020205044
IČ DPH:	SK2020205044
bankové spojenie:	XXXXXXXXXX
číslo účtu:	XXXXXXXXXX
zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 5457/B
zastúpený:	Mgr. Ivan Strohner Predseda predstavenstva a Bc. Peter Haško Člen predstavenstva

(ďalej len „poskytovateľ“)

1.2. Objednávateľ servisu:

	Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.
	Štefánikova 27, P.O.BOX 154
	Bratislava 814 99
IČO:	00 682 420
DIČ:	2020804478
IČ DPH:	SK2020804478
bankové spojenie:	XXXXXXXXXX
číslo účtu:	XXXXXXXXXX
zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3010/B
zastúpený :	Ing. Dušan Tomašec predseda predstavenstva a Ing. Peter Ševčovic podpredseda predstavenstva

(ďalej len „objednávateľ“)

- 1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak, nižšie uvedené výrazy majú v tejto zmluve nasledujúci význam:

„**Auto Accept**“ znamená, že ak objednávateľ do 7 kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.

„**Change**“ znamená zmenu, t.j. rozšírenie, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.

„**Change management**“ je proces, ktorý slúži na realizáciu Change.

„**CIO**“ (Technical Director) je technický riaditeľ poskytovateľa.

„**DM**“ (Direct Manager) - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu.

„**GR**“ (Executive Director) je výkonný riaditeľ poskytovateľa.

„**Hardware**“ je technické zabezpečenie informačného systému.

„**HDM**“ (Help Desk Manager / Koordinátor zákazníckej podpory) je pracovník poskytovateľa priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia tejto zmluvy.

„**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.

„**Impact**“ (dopad) – popisuje rozsah obmedzení, ktoré daný Incident spôsobil. Môže mať tri úrovne - „vysoký“ – ak Incident znemožňuje používanie IS ako celku; „stredný“ - ak Incident spôsobuje významné problémy pri používaní IS, a/alebo znemožňuje používanie tohto systému skupine užívateľov a „nízky“ – ak dôsledky Incidentu sa týkajú jednotlivca. Úroveň Impact-u určuje poskytovateľ.

„**Incident**“ je udalosť, ktorá spôsobuje nefunkčnosť IS alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.

„**Incident management**“ je proces, ktorý slúži na vyriešenie Incidentu v čo najkratšom čase.

„**Informačný systém**“ alebo tiež „**IS**“ je funkčný celok, tvorený hardvérovými a softvérovými komponentmi bližšie špecifikovanými v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Sú nimi technické zariadenia (servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeláž), slúžiace na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete objednávateľa.

„**Konzultačná hodina**“ sa rozumie každá začatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa.

„**NBD**“ (next business day) je ďalší pracovný deň nasledujúci po pracovnom dni, v ktorom dôjde k zadaniu Ticket-u alebo inej rozhodujúcej udalosti.

„**Patch**“ je súbor vytvorený výrobcom (napr. Cisco Systems, HP, IBM, Microsoft) a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.

„**Pending**“ (stav čakania) je stav Ticket-u, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problem-u čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTRep.

„**Pracovná doba**“ alebo tiež „**Štandardná Pracovná doba** poskytovateľa je v pracovných dňoch v Slovenskej republike čas medzi 8:30 až 16:30 hod.

„**Pracovný deň**“ alebo tiež „**BD**“ je každý deň v štáte sídla poskytovateľa, okrem sobôt, nedeľ, štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.

„**Pracovník poskytovateľa**“ je každý zamestnanec poskytovateľa ako aj každá tretia osoba, ktorá na základe iného ako pracovnoprávneho vzťahu s poskytovateľom plní v mene poskytovateľa jeho povinnosti podľa tejto zmluvy.

„**Priorita**“ je definovaná závažnosť Ticket-u. Tabuľka výpočtu priority tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy. Priorita sa rozdeľuje na:

- a) **Priorita 1 (P1 Critical)** - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla, ak je situácia veľmi naliehavá a prevádzkové problémy znemožňujú používanie IS, t.j. nie je zabezpečená elektronická komunikácia a tok dát IS a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy vykonané telefonicky.
- b) **Priorita 2 (P2 High)** - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidenty, obmedzujúce používanie IS pre skupinu užívateľov a spôsobujúce významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy telefonicky.
- c) **Priorita 3 (P3 Medium)** – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidenty, ktoré majú dopad na malý počet užívateľov a/alebo, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci IS, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu do aplikácie HelpDesk.
- d) **Priorita 4 (P4 Low/Planning)** – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla Incidentom s dopadom na malý počet užívateľov, (spravidla jeden) – a s nízkou dôležitosťou. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu do aplikácie HelpDesk.

„**Problem**“ je neznáma podstatná príčina jedného závažného alebo viacerých opakujúcich sa Incidentov.

„**Problem management**“ je proces, ktorý slúži na vyriešenie Problem-u.

„**QM**“ (Quality Manager) je manažér kvality u poskytovateľa.

„**RPO**“ (Recovery Point Objective) je Cieľový bod obnovenia t.j. okamih, do ktorého sa požaduje obnoviť dáta v produkčnom prostredí IS ak takáto požiadavka nastane. Cieľový bod obnovenia predstavuje všeobecnú definíciu "priateľskej straty" v prípade zlyhania IS.

„Request for Change“ je požiadavka na vykonanie konkrétnej činnosti (drobnej zmeny) preddefinovanej v Katalógu služieb, napr., vytvorenie užívateľského konta, pridanie do skupiny, inštalácia PC, reset hesla a pod.

„**Software**“ je programové vybavenie informačného systému.

„**HelpDesk**“ je centrálny kontaktný bod poskytovateľa pre objednávateľa. Je to aplikácia slúžiaca na podporu plnenia zmluvy, zaznamenávanie úloh (Ticketov) a sledovanie ich životného cyklu.

„**Technická podpora**“ znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení „Ticket-ov“.

„**Ticket**“ je zaznamenaná požiadavka objednávateľa v HelpDesk, (napr. Incident, Problem, Change). Tento záznam nesie v sebe informácie, potrebné pre vyhodnocovanie plnenia Zmluvy.

„**TTRep**“ (Time to repair) je čas meraný od zaznamenania Ticketu v HelpDesk do doby vyriešenia.

„**TTRes**“ (Time to respond - doba odozvy) je čas meraný od vytvorenia Ticketu v HelpDesk do doby začatia riešenia Ticketu.

„**Urgency**“ (naliehavosť) tento parameter popisuje naliehavosť potreby riešenia vzniknutej situácie. Môže mať tri úrovne – nízku, strednú a vysokú. Úroveň naliehavosti určuje objednávateľ.

3. PREDMET ZMLUVY

3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi servisné služby a technickú podporu ktoré zabezpečia odstránenie prevádzkových porúch a umožnia bezkolízny chod pre systémy, zariadenia a software v rozsahu v zmysle článku 4.

4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

4.1. HelpDesk poskytovateľa za účelom poskytovania servisných služieb podľa tejto zmluvy bude objednávateľovi prístupný nasledovne:

- BRONZE (štandardná podpora 8 hodín denne 5 pracovných dní v týždni medzi 08:30 - 16:30 hod.)

4.2. Servisné služby bude poskytovateľ objednávateľovi poskytovať v:

- Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s., Štefánikova 27, Bratislava

4.3. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- 4.3.1. Služby podľa Katalógu služieb v Prílohe č.2 podľa Prílohy č.1 počas trvania tejto zmluvy.
- 4.3.2. Prístup na aplikáciu HelpDesk, ktorá je prístupná prostredníctvom centrálného kontaktného miesta definovaného podľa článku 10.

4.4. Služby podpory, ktoré nie sú pokryté paušálnou cenou, zahŕňajú:

- 4.4.1. v prípade osobitnej dohody zmluvných strán priebežné vytváranie Recovery Point Objective poskytovateľom;
- 4.4.2. obnovenie Recovery Point Objective poskytovateľom na základe požiadavky objednávateľa.

4.5. Služby podpory nezahŕňajú hlavne:

- 4.5.1. Údržbu, opravy, zálohovanie (okrem vytvárania RPO v zmysle čl. 4.4.1.) a iné manipulácie s používateľskými dátami IS.

5. INCIDENT MANAGEMENT

5.1. Incidenty sa členia do štyroch Priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu Priority.

5.2. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority týkajúce sa aplikácie RatingCalc (DS Rating):

Reakcia	P1 - Critical	P2 - High	P3 - Medium	P4 - Low/Planning
TTRes	2 hod.	2 hod.	4 hod.	NBD
TTRep	24 hod.	24 hod.	48 hod.	120 hod.

- 5.2.1. Vyriešenie Incidentu v danej Priorite je definované ako vyriešenie závady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie Incidentu, alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného Incidentu do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu (CHANGE Manažment) - vývoj/nastavenie systému.
- 5.2.2. Jednotlivé časy predstavujú čistý čas, počítaný v rámci dostupnosti servisu, (napr. ak je dostupnosť servisu v pracovných dňoch (HelpDesk Silver a Bronze) v rámci pracovnej doby a Incident je nahlásený v piatok o 17:00, je garancia Time To Respond pre Incident s Prioritou 1 (P1) v pondelok 8:00 pre HelpDesk Silver a 9:30 pre Bronze).

6. PROBLEM MANAGEMENT

- 6.1. Ak vyriešenie Incidentu nie je finálne (napr. je poskytnuté náhradné riešenie alebo návod na obchádzanie) je vždy vytvorený Ticket Problem. Ticket Problem môže vytvárať aj objednávateľ, ak sa jednalo o závažný Incident, ktorý ohrozuje jeho podnikanie ako celku, alebo v prípade že sa daný Incident viac krát zopakoval.
- 6.2. Ticketu Problem-u je po vzájomnej dohode priradená jedna zo štyroch Priorít, spravidla rovnaká ako Incident, z ktorého Ticket Problem vznikol.
- 6.3. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority Problem-ov týkajúce sa aplikácie RatingCalc (DS Rating):

<i>Reakcia</i>	P1 - Critical	P2 - High	P3 - Medium	P4 - Low/Planning
TTRes	NBD	NBD	NBD	NBD
TTRep	3 BD	3 BD	3 BD	5 BD

- 6.3.1. Ticket Problem-y sú riešené v rámci štandardnej pracovnej doby, preto aj časy definované v tabuľke podľa čl. 6.3. sa vzťahujú k pracovným dňom.

7. CHANGE MANAGEMENT

- 7.1. V prípade že servisná požiadavka nespadá pod Incident alebo Problem, je klasifikovaná ako (Požiadavka na zmenu) Request for Change.
- 7.2. Požiadavka na zmenu – Request for Change znamená zmenu, t.j. rozšírenie, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.
- 7.3. Incident alebo Problem je možné reklasifikovať ako (Požiadavka na zmenu) Request for Change. Následne je po vzájomnej dohode dohodnutá doba opravy TimeToRepair. Pokiaľ nie je určené inak, Požiadavky na zmenu sú spoplatňované samostatne na základy skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadzieb /a /alebo/ katalógu.
- 7.4. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Request for Change tykajúcej sa aplikácie RatingCalc (DS Rating) a Pred/Post Processing:

<i>Reakcia</i>	P1 - Critical	P2 - High	P3 - Medium	P4 - Low/Planning
TTRes	NBD	NBD	NBD	NBD
TTRep	Po dohode	Po dohode	Po dohode	Po dohode

8. ESKALÁCIE

- 8.1. V prípade nespokojnosti s poskytovaním plnenia tejto zmluvy má objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadáním Ticket Complaint podľa nasledovných pravidiel:

- 8.1.1. Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov podľa článku 10.1. tejto zmluvy.
- 8.1.2. Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je poskytovateľ povinný každú eskaláciu evidovať v HelpDesku s definovaním Priority eskalácie.
- 8.1.3. Priorita eskalácie je určená podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita P1 - Critical	Konaním poskytovateľa bol zapríčinený výpadok služby alebo ohrozená činnosť objednávateľa alebo strata jeho dát, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 2 (P2 High)
Priorita P2 - High	Konanie poskytovateľa viedlo k zhoršeniu dopadu situácie na objednávateľa alebo bola spôsobená degradácia služby, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 3 (P3 Medium)
Priorita P3 - Medium	Konaním poskytovateľa bola zapríčinená čiastočná alebo úplná nefunkčnosť komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 4 (P4 Low/Planning)
Priorita P4 - Low/Planning	Slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s riešením situácie (spôsob komunikácie, technické riešenie, doba riešenia)

- 8.2. Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov poskytovateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie:

<i>Eskalácia</i>	Riešiteľ eskalácie	Zodpovedný za riešenie	Informovaní o riešení
P1 – Critical	DM	CIO	HDM, SDM, QM, CIO, GR
P2 – High	DM	HDM	HDM, SDM, QM, CIO
P3 - Medium	DM	DM	DM, QM, HDM
P4 - Low/Planning	DM	DM	DM, QM, HDM

9. RECOVERY POINT OBJECTIVE

- 9.1. Cieľový bod obnovenia RPO zmluvné strany stanovujú na: **24 hod.** Cieľový bod obnovenia je vyjadrený ako dĺžka času pred zlyhaním.
- 9.2. Cieľový bod obnovenia je okamih, do ktorého môže objednávateľ požadovať obnoviť dáta v produkčnom prostredí, a poskytovateľ je povinný k takémuto RPO dáta obnoviť.
- 9.3. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, zálohovanie dát vždy k Cieľovému bodu obnovenia je povinný priebežne vykonávať objednávateľ, a to tak, aby boli uvedené dáta obnoviteľné dostupnými technickými prostriedkami poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá objednávateľovi za škodu ani za riadne obnovenie RPO v prípade, ak objednávateľ neplní svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety riadne.
- 9.4. Objednávateľ berie na vedomie, že poskytovateľ obnoví dáta do RPO len na základe požiadavky objednávateľa. O potrebe vykonať obnovu RPO je však povinný poskytovateľ objednávateľa upovedomiť.

- 9.5. Pre obnovenie dát do cieľového bodu obnovenia platia garancie časov v rámci Priorít ako v prípade Problem Management-u podľa čl. 6.3. Lehoty na plnenie uvedené v tejto zmluve sa prerušujú od momentu doručenia oznámenia poskytovateľa o potrebe vykonania RPO objednávateľovi až do momentu doručenia pokynu objednávateľa vykonať RPO poskytovateľovi.
- 9.6. Objednávateľ berie na vedomie, že poskytovateľ obnoví dáta vždy len k cieľovému bodu obnovenia, a až do momentu nasledujúceho bodu obnovenia v zmysle čl. 9.1. za dáta vygenerované v takomto medziobdobí (medzi dvoma cieľovými bodmi obnovenia) nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť a v prípade zlyhania môže dôjsť k strate všetkých dát vygenerovaných v tomto medziobdobí.

10. CENTRÁLNE KONTAKTNÉ MIESTO

- 10.1. Jediným kontaktným miestom je HelpDesk. HelpDesk bude objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov:

- telefonicky: +421 (0) 2 634 525 39
- elektronicky prostredníctvom email: support@digitalsystems.eu
- elektronicky na adrese: <https://helpdesk.digitalsystems.eu/>

11. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 11.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za Incident management , Problem management a Change manažment vo výške paušálneho poplatku bez DPH:

Popis	Cena	Jednotka
Paušálny poplatok za služby RatingCalc (DS Rating)*	1000,-	EUR/mesiac

*Súčasťou paušálneho poplatku za služby RatingCalc (DS Rating) sú práce v trvaní 8 človeko-hodín za mesiac. Tieto hodiny je možné kumulovať a použiť na úpravy systému, alebo servisné zásahy podľa požiadaviek objednávateľa v rámci Incident management , Problem management a Change manažmentu . Je možné kumulovať hodiny maximálne za 6 po sebe nasledujúcich mesiacov.

Popis	Cena	Jednotka
Paušálny poplatok za služby SEPA Pred/Post processing**	150,-	EUR/mesiac

*Súčasťou paušálneho poplatku za služby SEPA Pred/Post processing sú práce v trvaní 3 človeko-hodín za mesiac. Tieto hodiny je možné použiť na úpravy systému, alebo servisné zásahy podľa požiadaviek objednávateľa v rámci Incident management, Problem management a Change manažmentu.

- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za zriadenie a prvotnú konfiguráciu, ktorá obnáša vytvorenie VPN (virtual private network) zabezpečeného kanála, nastavenie komunikačných tokov, vytvorenie zákazníckych prístupov k Help Desku, zabezpečenie prístupových hesiel, naplnenie konfiguračnej databázy helpdesku v cene 0,- Euro jednorázovo.
- 11.3. Incidentsy vzniknuté v dôsledku zásahov objednávateľa alebo tretích strán do podporovaných zariadení a software podľa Príloha č.1 sú riešené podľa im prislúchajúcich Priorít, ale na ich

vyriešenie sa nevzťahujú zmluvné pokuty a ich riešenie je spoplatnené rovnakou sadzbou ako Change management podľa čl. 11.3.

Popis	Cena	Jednotka
Práce systémového inžiniera	70,-	EUR/hod.

11.4. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene podľa skutočne vykonaných prác pre Change management na základe hodinových sadziab /a /alebo/ katalógu podľa tabuľky:

Popis	Cena	Jednotka
Práce systémového inžiniera	70,-	EUR/hod.

11.5. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za:

11.5.1. priebežné zálohovanie za účelom vytvorenia Cieľového bodu obnovenia (v prípade, ak sa zmluvné strany dohodnú, že to bude zabezpečovať poskytovateľ):

Popis	Cena	Jednotka
Práce systémového inžiniera	70,-	EUR/hod.

11.5.2. obnovenie dát do RPO:

Popis	Cena	Jednotka
Práce systémového inžiniera	70,-	EUR/hod.

11.6. Dopravné náklady, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0.40 EUR/km bez DPH a času stráveného na ceste (počítané od najbližšej pobočky poskytovateľa), vynásobeného 70% hodinovej sadzby príslušného systémového inžiniera.

11.7. Náklady na práce, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej pracovnej doby poskytovateľa, budú fakturované s príplatkom 50% nad hodinovú sadzbu príslušného systémového inžiniera.

11.8. Faktúry bude poskytovateľ vystavovať raz mesačne na základe reportov z HelpDesk-u.

11.9. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť na bankový účet poskytovateľa dohodnutú sumu, prípadne jej časti, na základe faktúr poskytovateľa do 7 dní odo dňa ich doručenia. Faktúry budú vystavované do 15 kalendárneho dňa v nasledujúcom mesiaci.

11.10. Ceny uvedené v tejto zmluve sú uvedené bez DPH. Poskytovateľ ako platca DPH k fakturovanej sume pripočíta zákonnú sadzbu DPH.

12. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

12.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že:

12.1.1. bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory;

12.1.2. bude uskutočňovať technickú podporu len po súhlase objednávateľa;

12.1.3. bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionality objednávateľovho IS.

- 12.1.4. bude predmet tejto zmluvy vykonávať sám alebo prostredníctvom tretích osôb na vlastnú zodpovednosť. Pokiaľ by poskytovateľ mal vykonávať niektoré časti predmetu zmluvy prostredníctvom tretích osôb, zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.
- 12.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že:
- 12.2.1. umožní poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu technickej podpory prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje;
- 12.2.2. zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon technickej podpory vyžaduje;
- 12.2.3. povolí poskytovateľovi vzdialený prístup a administrátorské heslá. Ďalej sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti;
- 12.2.4. písomne oznámi poskytovateľovi mená pracovníkov poverených na nahlasovanie požiadaviek na technickú podporu, ich telefónne čísla, e-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene;
- 12.2.5. riadne a včas uhradí všetky faktúry poskytovateľa.
- 12.3. Potvrdením vykonania Technickej podpory je Ticket v stave akceptovaný v HelpDesk-u.
- 12.4. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie. Pri trvalej výmene v rámci záruky nefunkčného zariadenia za funkčné zariadenie je objednávateľ povinný vrátiť poskytovateľovi nefunkčné zariadenie.
- 12.5. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa na jeho náklady.
- 12.6. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 12.7. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť objednávateľovi vopred ak je to možné, inak najneskôr do 2 pracovných dní od vzniku oznamovanej skutočnosti že:
- nezaplatí DPH alebo jej časť súvisiacu s úhradou podľa tejto zmluvy,
 - sa stal/stane neschopným zaplatiť akúkoľvek inú DPH alebo jej časť v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej aj ako „zákon o DPH“),
 - protihodnota za plnenie uvedená na faktúre je bez ekonomického opodstatnenia neprimerane vysoká alebo neprimerane nízka a/alebo,
 - je zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na portáli Finančnej správy SR.
- 12.8. Skutočnosti uvedené podľa predchádzajúceho bodu 12.7. je poskytovateľ povinný oznámiť objednávateľovi zároveň pri:
- dodaní zákazky alebo jej časti, a/alebo,
 - aj pri doručení faktúry /daňového dokladu na základe ktorého má byť zaplatená cena/odmena za dodaný predmet zmluvy.

12.9. V prípade, ak:

- poskytovateľ nedodrží svoj záväzok podľa bodu 12.7. zmluvy a/alebo,
- nastane akákoľvek skutočnosť, na základe ktorej vznikne objednávateľovi zákonné ručenie za poskytovateľa podľa zákona o DPH a /alebo,
- podľa zistenia objednávateľa je poskytovateľ zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na portáli Finančnej správy SR,

objednávateľ:

- a) nie je povinný prevziať zákazku alebo jej časť podľa zmluvy, pričom sa zmluvné strany dohodli, že zo strany objednávateľa nedôjde k porušeniu zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto zmluvy a poskytovateľ nie je oprávnený uplatniť voči objednávateľovi žiadne zmluvné alebo zákonné sankcie a/alebo zodpovednosť za škodu a /alebo,
- b) je oprávnený od zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou a/alebo,
- c) nie je povinný zaplatiť vyhotovenú a/alebo doručенú faktúru podľa tejto zmluvy, pričom sa zmluvné strany dohodli, že zo strany objednávateľa nedôjde k porušeniu zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto zmluvy a poskytovateľ nie je oprávnený uplatniť voči objednávateľovi žiadne zmluvné alebo zákonné sankcie a/alebo zodpovednosť za škodu a/alebo,
- d) je oprávnený žiadať od poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške zodpovedajúcej výške odmeny dohodnutej podľa tejto zmluvy a/alebo,
- e) je oprávnený poukázať poskytovateľovi na účet iba dohodnutú cenu zmluvného plnenia bez DPH. V tomto prípade objednávateľ sumu zodpovedajúcu výške DPH z ceny zmluvného plnenia uvedenú na faktúre poukáže (i) v zákonom stanovenej lehote splatnosti dane alebo (ii) po lehote splatnosti dane, avšak pred tým ako je vydané rozhodnutie podľa § 69b zákona o DPH priamo na osobný daňový účet poskytovateľa vedený v Štátnej pokladnici zistený prostredníctvom portálu vedenom daňovou sekciou Finančného riaditeľstva SR. Objednávateľ platbu DPH na osobný daňový účet poskytovateľa označí náležitým spôsobom podľa všeobecne záväzného predpisu, oznámi správcovi dane číslo faktúry z ktorej DPH uhrádza a identifikačné číslo poskytovateľa. Pre vylúčenie pochybností úhradou dohodnutej ceny zmluvného plnenia bez DPH na účet poskytovateľa a sumy zodpovedajúcej výške DPH na osobný daňový účet poskytovateľa sa rozumie povinnosť objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi fakturovanú cenu za splnenú.

12.10. Objednávateľ je oprávnený na postup podľa predchádzajúceho bodu 12.9. aj vtedy, ak bol dôvod jeho uplatnenia dodatočne odstránený.

12.11. Uplatnené zmluvné sankcie nemajú vplyv na povinnosť poskytovateľa vrátiť objednávateľovi to, čo objednávateľ plnil ako ručiteľ za Poskytovateľa podľa zákona o DPH.

12.12. Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť objednávateľovi v plnom rozsahu sumu, ktorú zaplatí objednávateľ ako ručiteľ na základe rozhodnutia daňového úradu podľa zákona o DPH (ďalej aj ako „nezaplatená daň“), v lehote 8 (ôsmich) dní od doručenia výzvy objednávateľa.

12.13. V prípade, ak je poskytovateľ v omeškaní s vrátením nezaplatenej dane alebo jej časti objednávateľovi, zaväzuje sa zaplatiť objednávateľovi na základe jeho výzvy úrok z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov.

13. ZMLUVNÉ POKUTY

13.1. V prípade nedodržania doby TTRep špecifikovanej v bode 5.2. a 6.3. tejto zmluvy, si objednávateľ môže uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

Dodržiavanie TTRep vyjadrené v % za mesiac	Zmluvná pokuta vyjadrená % z ceny podľa čl. 11.1. pripadajúcej na daný mesiac
95% a viac	0%
90% – 95%	15%
80% - 90%	25%
Menej ako 80%	35%

13.2. Dodržiavanie TTRep predstavuje pomer medzi počtom Incidentov vyriešených v požadovanom čase k celkovému počtu Incidentov.

13.3. V prípade, že TTRep bolo nedodržané o násobok definovaného času v príslušnej Priorite, je pre potreby výpočtu zmluvných pokút počítaný ako nový nesplnený Ticket a počet týchto Ticketov sa rovná počtu násobkov definovaného času pre príslušnú Prioritu.

13.4. V prípade omeškania s platbou si poskytovateľ môže uplatniť voči objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý začatý deň omeškania. V prípade omeškania s platbou o viac ako 15 dní po splatnosti, si poskytovateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky Incidents podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t.j. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany objednávateľa.

13.5. Uhradením zmluvnej pokuty na základe tejto zmluvy nie je dotknutý nárok zmluvnej strany tejto zmluvy na náhradu škody, spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou.

14. MLČANLIVOSŤ

14.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovajú mlčanlivosť o akýchkoľvek informáciách , o ktorých sa dozvedeli pri plnení povinností v súvislosti s touto zmluvou, a ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo predmetom ochrany osobných údajov a/alebo predmetom autorskoprávnej ochrany v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „autorský zákon“) alebo ich objednávateľ označí ako dôverné z dôvodu zachovávanie bezpečnosti informačných systémov objednávateľa (ďalej spolu aj ako „dôverné informácie“).

14.2. Zmluvné strany tejto zmluvy sa dohodli, že dôverné informácie neposkytnú tretím osobám a prijímú také opatrenia, ktoré znemožnia ich prístupnosť tretím osobám. Ustanovenia predchádzajúcej vety sa nevzťahujú na poskytnutie dôverných informácií:

- a) ak má objednávateľ zákonom stanovenú povinnosť takú informáciu sprístupniť alebo zverejniť;

- b) pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je príslušná zmluvná strana tejto zmluvy účastníkom;
- c) odborným poradcom zmluvnej strany tejto zmluvy (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo ak sa voči príslušnej zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti;
- d) sa také informácie stanú verejne známymi či dostupnými inak, ako porušením povinností zmluvných strán vyplývajúcich z tejto zmluvy.

14.2. Obe zmluvné strany sú si vedomé následkov, ktoré by proti nim mohli byť uplatnené v dôsledku škôd alebo porušenia zákonných ustanovení, vzniknutých nedodržaním tejto mlčanlivosti. Táto mlčanlivosť sa dotýka všetkých zamestnancov zmluvných strán. Za výber takýchto osôb zodpovedajú obe zmluvné strany.

14.3. Žiadne z informácií, ktoré získali zmluvné strany v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nesmú sprístupniť tretím osobám, ani využiť na iný účel bez písomného súhlasu druhej strany. Rovnako nesmú pripustiť, aby sa tak stalo z ich neobanlivosti, alebo inak.

14.4 Poskytovateľ (ďalej aj „spoločnosť“):

- a) potvrdzuje, že bol objednávateľom poučený
 - o ochrane údajov charakteru bankového tajomstva v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a
 - ako prevádzkovateľom informačných systémov o ochrane osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - ako aj o právach a povinnostiach, či sankciách ustanovených vyššie uvedenými zákonmi,
- b) zaväzuje sa, že údaje charakteru bankového tajomstva a osobné údaje, ku ktorým majú, resp. by mohli mať prístup v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy zamestnanci, či zástupcovia poskytovateľa (ďalej spolu aj ako „zamestnanci poskytovateľa“) nezneužije pre svoje potreby a bez súhlasu objednávateľa ich nezverejní a nikomu neposkytne, ani nespístupní, bude ich chrániť pred odcudzením, stratou, poškodením, neoprávneným prístupom a zmenou,
- c) je si vedomý, že povinnosť mlčanlivosti fyzických osôb – zamestnancov poskytovateľa o dôverných informáciách a to najmä o bankovom tajomstve a o osobných údajoch, ku ktorým majú, resp. by mohli mať prístup v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu z tejto zmluvy,
- d) je povinný poučiť o povinnostiach, s ktorými bola oboznámený, najmä však o povinnosti mlčanlivosti všetkých zamestnancov poskytovateľa, prípadne aj ďalšie osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii činností v zmysle tejto zmluvy,
- e) berie na vedomie, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti fyzických osôb si objednávateľ môže nárokovat úhradu vzniknutej škody v zmysle dohôd dojednaných v tejto zmluve.

V prípade osobných údajov Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky môže danej osobe uložiť pokutu od 150 eur do 3000 eur podľa § 68 ods. 7 písm. e) zákona o ochrane osobných údajov.

Týmto nie je vylúčená prípadná trestnoprávna zodpovednosť, ak konanie bude napĺňať skutkovú podstatu trestné činu podľa ustanovení Trestného zákona.

15. UKONČENIE ZMLUVY

- 15.1. Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú. Zmluvné strany tejto zmluvy sú oprávnené túto zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu pričom výpovedná lehota je 90 dní ktorá začína plynúť doručením výpovede druhej zmluvnej strane tejto zmluvy.
- 15.2. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou okamihom doručenia odstúpenia od tejto zmluvy jeho adresátovi (druhej zmluvnej strane tejto zmluvy) pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s § 536 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. Za podstatné porušenie povinností podľa tejto zmluvy zo strany objednávateľa sa považuje aj omeškanie so zaplatením splatnej faktúry o viac ako 30 dní ako aj porušenie povinnosti poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách najmä o informáciách ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ochrany osobných údajov klientov objednávateľa, ktorý je bankou.

16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že zverejnenie zmluvy zabezpečí objednávateľ bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ súhlasí so zverejnením zmluvy v celom jej znení vrátane jej prípadných príloh v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „zákon“), pričom vyhlasuje, že zmluva neobsahuje informácie, ktoré by nebolo možné zverejniť resp. sprístupniť v zmysle zákona a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod. a v prípade, že také informácie obsahuje dáva objednávateľovi súhlas tieto informácie v zmysle zákona zverejniť resp. sprístupniť. V prípade, ak zmluvné strany nezverejnia túto zmluvu v zmysle zákona a v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy platí, že k uzatvoreniu tejto zmluvy nedošlo a zmluvné strany nie sú touto zmluvou viazané.
- 16.2. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 16.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou. V prípade, že spor nebude možné riešiť dohodou obrátia sa na príslušný súd.
- 16.4. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy (doplnenie alebo vyradenie zariadení uvedených v Prílohe č.1, alebo služieb uvedených v Prílohe č.2) a s tým súvisiaca úprava ceny predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zneniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.
- 16.5. Nadobudnutím účinnosti tejto zmluvy zaniká platnosť a účinnosť Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb č.110-28/06/2010 zo dňa 15.6.2010 uzatvorenej medzi SZRB, a.s. a Digital systems s.r.o.

16.6. Kontaktné osoby:

Za poskytovateľa:	Za objednávateľa:
Aleš Remenár sales@digitalsystems.eu	Ján Homoljak

16.7. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých objednávateľ a poskytovateľ obdržia po jednom rovnopise.

Príloha č.1: Zoznam podporovaných zariadení a software

Príloha č.2: Katalóg služieb

Príloha č.3: Tabuľka výpočtu priority

17. PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Poskytovateľ:

Digital Systems a.s.

V Bratislave dňa2015

Objednávateľ:

Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.

V Bratislave dňa2015

Podpis: _____ Podpis: _____

Meno: Mgr. Ivan Strohner

Meno: Ing. Dušan Tomašec

Funkcia: Predseda predstavenstva

Funkcia: predseda predstavenstva

Podpis: _____ Podpis: _____

Meno: Bc. Peter Haško

Meno: Ing. Peter Ševčovic

Funkcia: člen predstavenstva

Funkcia: podpredseda predstavenstva

PRÍLOHA Č.1: ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ A SOFTWARE

Softwarová aplikácia RatingCalc (DS Rating)

Testovacia verzia aplikácie DS Rating pre účely užívateľského testovania bola nainštalovaná na testovací server SZRB dňa 24.03.2015, vo verzii 4.1.1.

Softwarová aplikácia SEPA Pred/Post processing

Testovacia verzia aplikácie SEPA Pred/Post processing pre účely užívateľského testovania bola nainštalovaná na testovací server SZRB dňa 25.08.2014, vo verzii 1.17.1.0.

PRÍLOHA Č.2: KATALÓG SLUŽIEB

Tento Katalóg služieb popisuje služby poskytované v v dojednanej zmysle SERVISNÉJ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB (SLA zmluva) č. 110-03/03/2015 ktorej je tento katalóg služieb prílohou (ďalej len „zmluva“).

Katalóg obsahuje:

- Názov služby
- Popis služby
- Dostupnosť služby

Názov služby : Administrácia supportu

Popis služby

S podpísaním zmluvy je objednávateľovi pridelený HDM (Help Desk Manager) ako primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb podľa tohto Katalógu a administráciu celého supportu.

Na začiatku zmluvného vzťahu je HDM zodpovedný za definovanie primárnych a sekundárnych kontaktov, nastavenie komunikačných tokov, vytvorenie zákazníckych prístupov k Help Desk, zabezpečenie prístupových hesiel, naplnenie konfiguračnej databázy, zabezpečenie dokumentácie a pod.

Počas trvania zmluvy HDM zabezpečuje:

- Sledovanie zmien a pravidelnú aktualizáciu vyššie uvedených údajov a dokumentov.
- Podporu Incident a Problem manažmentu, manažment náhradných dielov a komunikáciu s výrobcami pri uplatňovaní záručných podmienok a eskaláciách Taskov.
- Podporu Change Manažmentu.
- Sledovanie plnenia zmluvy a pravidelné reporty o incidentoch.
- Pravidelné review s poverenými zástupcami objednávateľa.
- Riešenie eskalácií.

Dostupnosť – v pracovnej dobe

Názov služby : Help Desk

Help Desk zabezpečuje vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Za týmto účelom získava objednávateľ prístup na aplikáciu Help Desk.

Help Desk zároveň zabezpečuje prvú supportnú líniu (preverenie dostupnosti liniek, riešenie jednoduchších úloh na základe postupov z vopred spracovanej dokumentácie a pod.) a prideluje riešiteľa z druhej a tretej línie systémových inžinierov. Help Desk zabezpečuje aj generovanie pravidelných Taskov. Úlohou Help Desku je v tomto prípade aj vytváranie Taskov, vzniknutých z monitoringu.

Názov služby : Incident a Problém manažment

Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie Incident a Problém manažmentu tak ako je popísaný v článkoch 5. a 6. zmluvy pre zariadenia a systémy uvedené v Prílohe č.1 zmluvy.

Súčasťou služby je aj riešenie Problémov eskaláciou ku výrobcovi – (prístup na technickú Podporu)

V paušálnom poplatku podľa článku 11. zmluvy sú zahrnuté predplatené hodiny. Pre incident a Problem manažment Faktúry za realizované výkony budú vystavované podľa článku 11.

Dostupnosť – podľa zvoleného programu v článku 4.1

Názov služby : Change manažment

Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie všetkých zmien (doplnenie, zmena konfigurácie a pod.) vzťahujúcich sa k supportovanej technológii.

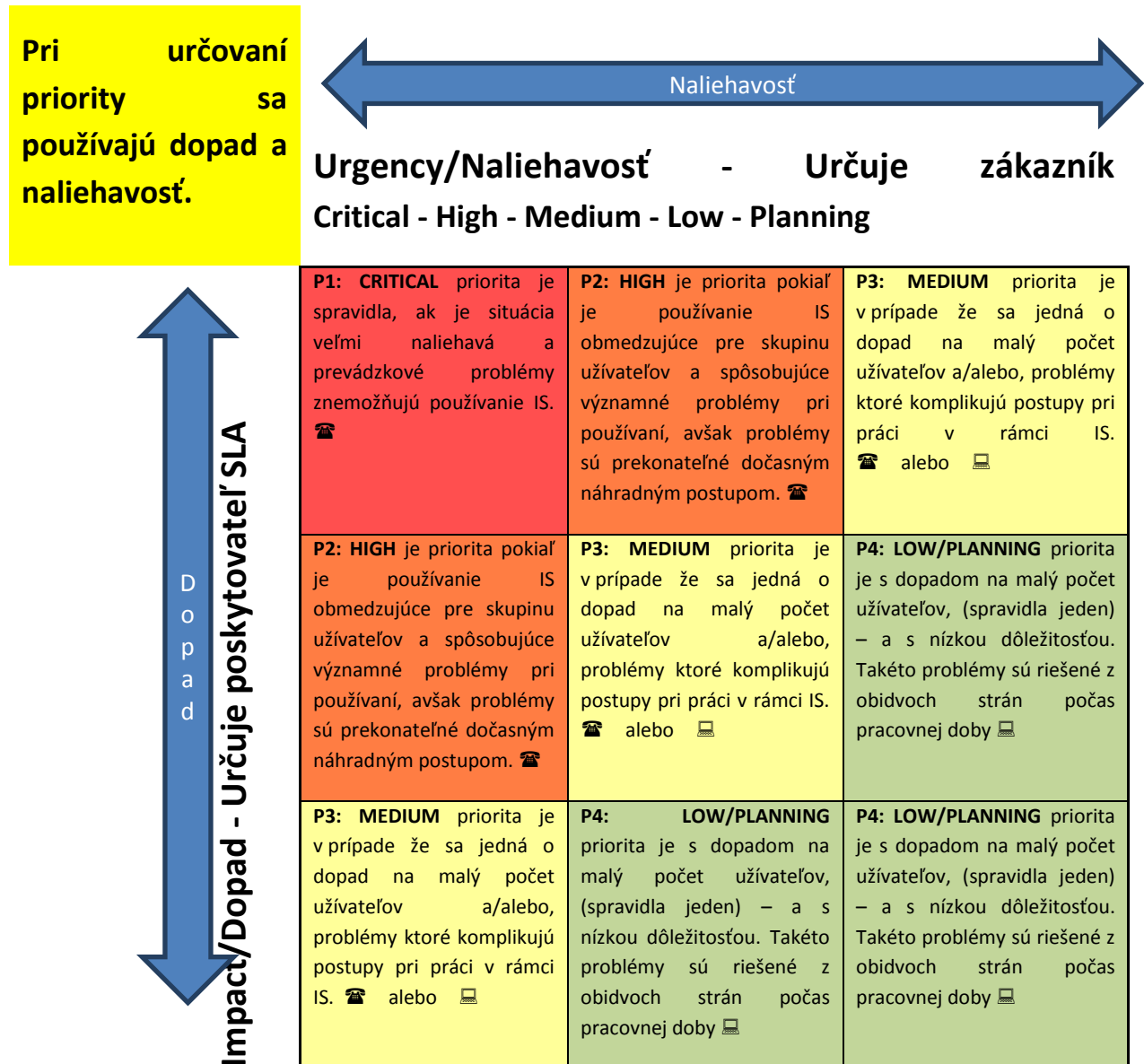
Zmenou v zmysle Change manažmentu tejto zmluvy je zavádzanie novej služby/systému a prebudovanie, prípadne rozsiahly zásah do existujúcej služby/systému. Zmeny budú realizované na požiadanie objednávateľa. Požiadavka bude zaevidovaná ako Ticket Change a realizovaná podľa aktuálneho procesu pre Change manažment. Poskytovateľ si vyhradzuje právo posúdiť navrhovanú zmenu a v odôvodnených prípadoch ju odmietnuť. (Odôvodneným prípadom sa rozumie napríklad to, že realizácia zmeny by mala negatívny vplyv na doterajšiu funkcionálnosť, prípadne stabilitu služby/systému).

Potvrdením rozsahu a realizácie zmeny zo strany objednávateľa je Ticket v stave akceptovaný v Help Desku. Špecifickým druhom tejto služby sú telefonické a email konzultácie. Na konzultácie sa nevzťahuje schvaľovací proces, je možné ich podľa rovnakých pravidiel ako Change a pri prečerpaní sú aj rovnakým spôsobom spoplatňované.

V paušálnom poplatku podľa článku 11. zmluvy sú zahrnuté predplatené hodiny. Pre Change manažment Faktúry za realizované výkony budú vystavované podľa článku 11.

Dostupnosť – podľa zvoleného programu v článku 4.1

PRÍLOHA Č.3: TABUĽKA VÝPOČTU PRIORITY



* Požadovaný spôsob nahlásenia, ☎ telefonicky, 📧 emailom alebo cez apl. HelpDESK