

Popis servisných služieb a podmienky ich poskytovania.

1. DEFINÍCIA SERVISNÝCH SLUŽIEB A VŠEOBECNÉ PODMIENKY

1.1. STENGL poskytuje Servisné služby podľa tejto zmluvy na nasledujúce systémy a aplikácie:

- a. Monitorovací systém efektívnosti pri používaní energie („MSEE“),
- b. eFormuláre,
- c. WebGIS,
- d. SW platformu, na ktorej sú tieto aplikácie/služby prevádzkované, pričom pod SW platformou sa rozumejú Operačné systémy Windows 2008R2 Server.

(ďalej ako „Plnenie“)

1.2. Servisné služby pozostávajú z nasledovných častí:

- a. Systémová podpora - systémovou podporou Plnenia sa rozumie odstránenie prípadných väd po uplynutí záručnej doby a zabezpečenie dostupnosti a nepretržitej funkčnosti Plnenia.

Plnenie sa považuje za funkčné, najmä ak:

- je dostupná vrstva Front-office (informačný portál, elektronické formuláre, prezentačná vrstva vrátane tepelnej mapy) pre užívateľov z verejného internetu prostredníctvom http a https,
- poskytovateľ údajov môže úspešne vykonávať nové záznamy do MSEE vo svojej evidencii a údaje sú adekvátne vložené do databázovej štruktúry systému ako aj prikladanie sprievodných dokumentov (príloh v DMS,)
- poskytovateľ údajov môže úspešne aktualizovať záznamy v MSEE vo svojej evidencii a údaje sú aktualizované v databázovej štruktúre systému,
- je dostupná vrstva Back-office pre používateľov zo siete SIEA – správcov údajov,
- správca údajov môže úspešne vykonávať nové záznamy do MSEE a údaje sú adekvátne vložené do databázovej štruktúry systému, môže využívať všetky elektronické formuláre dostupné z Back-office vrátane správy registrov a číselníkov, správy používateľov, správy e-mailových šablón,
- správca údajov môže tvoriť všetky implementované tlačové zostavy z aktuálnych údajov,
- je možné odosielať e-mailové požiadavky prostredníctvom MSEE (funkčný mail server a súvisiace funkcionality),
- sú plne funkčné všetky bezpečnostné vrstvy systému (napr. Firewall),
- je plne funkčné zálohovanie údajov (databáza, aplikácia, logovanie),
- sú plne funkčné a spustené najmenej 2 z 3 esx serverov,
- nevykazuje vady funkčnosti.

Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti vo fixnom rozsahu 25 človekohodín mesačne.

- b. Aplikačná podpora - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie Zmien požadovaných Objednávateľom do Plnenia za podmienok popísaných v tomto dokumente. Aplikačná podpora bude poskytovaná Objednávateľovi na základe zadania požiadavky prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo na základe písomnej Požiadavky na zmenu pri všetkých požiadavkách a odsúhlasenia časového rozvrhu zapracovania požadovanej zmeny Objednávateľom. Špecifikácia plnenia, termín dodania, rozsah prác a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.
- c. Dátová podpora - dátovou podporou sa rozumie zabezpečenie činnosti súvisiacej s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby MSEE. Dátová podpora bude Zákazníkovi poskytovaná na základe zadania požiadavky prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo na základe písomnej Požiadavky na vykonanie činností dátovej podpory a odsúhlaseného časového rozsahu. Špecifikácia plnenia, termín dodania, rozsah prác a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb dátovej podpory budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.
- 1.3. STENGL poskytuje Servisné služby podľa bodu 1.2. počas pracovného dňa v Slovenskej republike od 08:00 do 16:00 (ďalej ako Pracovný deň), pričom kontaktná osoba Poskytovateľa musí byť Objednávateľovi k dispozícii v súlade s podmienkami uvedenými vo Výzve č. PL 1217 (t. j. kontaktná osoba musí byť k dispozícii v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.). Lehoty na poskytovanie Servisných služieb plynú len počas Pracovných dní.
- 1.4. Servisné služby pre Systémovú podporu nepodliehajú schvaľovaniu a sú vykonávané automaticky počas daného mesiaca. Servisné služby pre Aplikačnú podporu a Dátovú podporu sú požadované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA) alebo písomnou požiadavkou.
- 1.5. STENGL do 15. dňa každého mesiaca zašle Objednávateľovi prehľad vykonaných služieb za predošlý kalendárny mesiac s určením Servisných služieb Aplikačnej podpory a služieb Dátovej podpory.
- 1.6. V rámci poskytovania služieb systémovej podpory Plnenia je Objednávateľ oprávnený použiť službu HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ a to v čase od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“). Uvedenú službu môžu používať len nasledovní oprávnení zamestnanci Objednávateľa :

Meno a priezvisko zamestnanca Objednávateľa:	
Ing. Peter Štibraný	XXX
Ing. Branislav Kollár	XXX
Ing. Miroslava Vajdová	XXX
Ing. Monika Janotová	XXX
Ing. Viktor Medzihorský	XXX
Ing. Jaroslav Chocholáček	XXX

V rámci tejto služby nebudú poskytované informácie o účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Plnenia.

Služba je poskytovaná prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA). Prihlasovacie údaje, ako aj návod na prácu so systémom na správu požiadaviek budú odoslané oprávneným osobám Objednávateľa.

- 1.7. Z dôvodu zefektívnenia výkonu Servisných služieb Objednávateľ umožní pracovníkom STENGL alebo jeho subdodávateľom prístup k Plneniu v testovacom a produkčnom prostredí, kontrolovaný prístup k zariadeniam, systémom a infraštruktúre určeným na prevádzku Plnenia pomocou Vzdialeného prístupu a tiež aj z miesta prevádzky Plnenia v potrebnom rozsahu, za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Plnenia a prípadné uskutočnenie servisného zásahu.

Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov spoločnosti STENGL a Objednávateľa.

Prípadné účelne vynaložené a preukázané náklady STENGL spojené s technickou realizáciou Vzdialeného prístupu k testovaciemu a produkčnému prostrediu Objednávateľa sú zahrnuté v cene za poskytnutie Servisných služieb podľa čl. IV Zmluvy o poskytovaní služieb.

2. SYSTÉMOVÁ PODPORA

- 2.1. STENGL je počas poskytovania služieb Systémovej podpory povinný zabezpečiť dostupnosť Plnenia v zmysle bodu 6. tohto dokumentu a odstraňovať Vady definované v bode 7. tohto dokumentu.
- 2.2. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je STENGL povinný ihneď po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia alebo po oznámení vady Plnenia Objednávateľom, začať realizovať servisný zásah tak, aby boli vady odstránené v lehotách podľa bodu 7.3, prípadne poskytnúť Objednávateľovi adekvátne náhradné riešenie. Pri poskytnutí náhradného riešenia STENGL písomne oznámi bez zbytočného odkladu Objednávateľovi termín riadneho odstránenia vady.
- 2.3. Systémová podpora zahŕňa aj poradenstvo pre rozvoj systému, vysvetlenie dátových štruktúr v rozsahu otázok objednávateľa a odporúčenie nových riešení.
- 2.4. Súčasťou systémovej podpory je aj aktualizácia dokumentácie, zdokumentovanie použitých nastavení infrasoftwaru (OS, MS server, MS DB, VMware, Firewall a pod.) a vytvorenie základného systémového manuálu Plnenia. Aktualizácia UML modelu MSEE na platný stav, ak tak nebolo urobené v minulosti pri úpravách Plnenia a poskytnutie aktualizovaného UML modelu Objednávateľovi pre potreby správneho pochopenia štruktúr a procesov.
- 2.5. Systémová podpora obsahuje aj asistenciu a poradenstvo pre prevádzku a bezpečnosť systému (telefonicky, mail, prípadne osobne) pri zmenách nastavení infrahardware a infrasoftwaru vynútených vonkajšími okolnosťami (napr. výmena Switch, zmeny vo Firewall, nasadenie nového certifikátu, zvyšovanie bezpečnosti a pod.)
- 2.6. Servisný zásah
- a. Servisný zásah je činnosť spoločnosti STENGL alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý STENGL uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa STENGL v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.
 - b. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a poskytnutím adekvátneho náhradného riešenia. Ukončenie odstránenia vady oznámi STENGL notifikačným mailom na osoby uvedené v bode č. 1.6.

3. APLIKAČNÁ PODPORA

- 3.1. Prostredníctvom služby Aplikačná podpora STENGL rieši požiadavky Objednávateľa na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa bodu 1.2. písm. b. tohto dokumentu.

- 3.2. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej STENGL na základe požiadavky Objednávateľa zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) a po schválení Projektovým tímom STENGL dodá Objednávateľovi :
- novú funkcionálnu Plnenia alebo inú zmenu Plnenia,
 - vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa bodu 7.2. tohto dokumentu.
- 3.3. Požiadavky na poskytnutie aplikačnej podpory zadáva Objednávateľ prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo písomnou požiadavkou. Hodinová náročnosť podpory oznámi STENGL e-mailom zástupcovi Objednávateľa najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa zadania požiadavky. Po vzájomnom odsúhlasení a elektronickom potvrdení (e-mailom) môže STENGL začať vykonávanie aplikačnej podpory.
- 3.4. Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový tím, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené bez zbytočného odkladu po zistení takýchto skutočností. STENGL navrhne do 5 pracovných dní iné vhodné riešenie, aby podstata problému mohla byť vyriešená.
- 3.5. Objednávateľ je v požiadavke povinný zadať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadané musí byť písomné (JIRA) a musí obsahovať:
- zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť,
 - cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť,
 - stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa,
 - podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality.
- 3.6. V prípade Zmeny Plnenia je STENGL povinný spolu so Zmenou dodať Objednávateľovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov. Dodanie aktualizovanej dokumentácie vo forme funkčných popisov je podmienkou akceptácie Zmeny Objednávateľom.
- 3.7. Po vykonaní úprav alebo zmeny plnenia je STENGL povinný umožniť objednávatelovi testovaciu prevádzku upraveného alebo zmeneného plnenia. Testovacia verzia musí byť oddelená od prevádzkovej verzie Plnenia tak, aby pri testovaní zmien a úprav Plnenia nebola ohrozená funkčnosť prevádzkovej verzie Plnenia. Dĺžka testovacej prevádzky je najviac 5 pracovných dní, pričom túto lehotu je objednávatel oprávnený skrátiť. V prípade, ak sa počas testovacej prevádzky vyskytnú vady Plnenia, objednávatel o tejto skutočnosti upovedomí STENGL prostredníctvom e-mailovej komunikácie a STENGL je povinný uvedené vady odstrániť bez zbytočného odkladu. Po odstránení väd vytknutých počas testovacej prevádzky je objednávatel oprávnený opäť Plnenie otestovať, pričom začne plynúť nová lehota 5 pracovných dní na otestovanie. V prípade, ak objednávatel počas testovacej prevádzky nevytkne vady a súhlasí s dodaným plnením, upovedomí o tejto skutočnosti STENGL, ktorý objednávatelovi sprístupní aktuálnu verziu systému, čo zmluvné strany potvrdia podpisom preberacieho a akceptačného protokolu.
- 3.8. Zmeny sa považujú za vykonané dňom uvedeným v akceptačnom protokole.
- 3.9. STENGL vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli nasledovnú eskalačnú maticu:

Eskalačná matica	meno a kontakt osoby	
	Zákazník	Spoločnosť Stengl
1. stupeň	Ing. Peter Štibraný	XXX
2. stupeň	Ing. Jaroslav Chocholáček	XXX

4. DÁTOVÁ PODPORA

- 4.1. Prostredníctvom služby Dátová podpora STENGL rieši požiadavky Objednávateľa na úpravu alebo na zmenu dát v rozsahu podľa bodu 1.2. písm. c. tohto dokumentu.
- 4.2. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej STENGL na základe požiadavky Objednávateľa zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) a po schválení Projektovým tímom STENGL dodá Objednávateľovi službu súvisiacu s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby MSEE
- 4.3. Požiadavky na poskytnutie dátovej podpory zadáva objednávatel prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo písomnou požiadavkou. Hodinovú náročnosť podpory oznámi STENGL e - mailom zástupcovi objednávateľa najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa zadania požiadavky. Po vzájomnom odsúhlasení a elektronickom potvrdení (e-mailom) môže STENGL začať vykonávanie podpory. O ukončení vykonávania jednotlivých požiadaviek na poskytnutie dátovej podpory je STENGL povinný informovať objednávateľa e- mailom a objednávatel je povinný skontrolovať poskytnutie služieb dátovej podpory do 5 pracovných dní. V prípade, ak sa kontrolou zistí, že služby dátovej podpory boli poskytnuté vadne alebo v rozpore s požiadavkami objednávateľa, objednávatel o tejto skutočnosti upovedomí STENGL prostredníctvom e- mailovej komunikácie a STENGL je povinný uvedené vady odstrániť bez zbytočného odkladu. Po odstránení vád je objednávatel oprávnený opäť skontrolovať poskytnutie služieb dátovej podpory, pričom začne plynúť nová lehota 5 pracovných dní na vykonanie kontroly. V prípade, ak objednávatel po kontrole poskytnutia služieb dátovej podpory nevytkne vady a súhlasí s poskytnutou dátovou podporou, podpíšu zmluvné strany preberací a akceptačný protokol.
- 4.4. Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový tím, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené bez zbytočného odkladu po zistení takýchto skutočností. STENGL navrhne do pracovných 5 dní iné vhodné riešenie, aby podstata problému mohla byť vyriešená.
- 4.5. Objednávatel je v požiadavke povinný zadefinovať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadanie musí byť písomné (JIRA) a musí obsahovať:
- a. zdôvodnenie požiadavky, t. j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť,
 - b. cieľ nového riešenia, t. j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť,
 - c. stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa,
 - d. podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality.
- 4.6. V prípade Zmeny Plnenia je STENGL povinný spolu so Zmenou dodať Objednávateľovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov. Dodanie aktualizovanej dokumentácie vo forme funkčných popisov je podmienkou akceptácie Zmeny Objednávateľom.
- 4.7. Zmeny sa považujú za vykonané dňom uvedeným v akceptačnom protokole.

5. KOMUNIKÁCIA

- 5.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo v súlade s bodom 5.3 . Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Systém na správu požiadaviek je dostupný na adrese <http://stengl.atlassian.net> .
- 5.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávatel oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
- a. prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA),

- b. prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
 - c. telefonicky na číslo: +421 2 3278 0117 pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej požaduje informácie.
- 5.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA) požiadavky na servisné služby Objednávateľ zasiela prostredníctvom e-mailovej správy odoslanej na adresu info@stengl.sk. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi STENGL Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. STENGL sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Objednávateľovi obnovenú dostupnosť systému na správu požiadaviek (JIRA).

6. DOSTUPNOSŤ PLNENIA

- 6.1. Dostupnosť Plnenia je obnovená odstránením vady alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a dodaním adekvátneho náhradného riešenia.
- 6.2. Za nedostupnosť Plnenia:
- 6.2.1. sa považuje taký stav, ktorý je definovaný v bodoch 7.1 a 7.3 tohto dokumentu popísaný ako Vada kategórie A,
 - 6.2.2. sa nepovažuje taký stav, ktorý je popísaný v bodoch 7.2 a 7.3 tohto dokumentu ako Vada kategórie B alebo C.
- 6.3. Za nedostupnosť Plnenia nie je považovaný čas:
- 6.3.1. plánovanej vopred ohlásenej údržby,
 - 6.3.1.1. výpadku spôsobeného zariadeniami Objednávateľa, alebo tretích strán,
 - 6.3.2. nedostupnosť Plnenia v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa,
 - 6.3.3. mimo poskytovania služby HOT LINE POHOTOVOŠŤ.
- 6.4. Za nedostupnosť Plnenia sa nepovažuje výpadok spôsobený prekročením kapacít systémov, na ktoré boli dimenzované, prípadne umelé zaťaženie systémov spôsobené neoprávneným prienikom (napríklad útok „Hackerov“).
- 6.5. Čas nedostupnosti služby/aplikácie v prípade výpadku začína plynúť až po odstránení porúch na všetkých ostatných systémoch, ktoré sú pre chod Plnenia nevyhnutné.
- 6.6. V prípade nedostupnosti plnenia má Objednávateľ nárok na zľavu z mesačnej odmeny STENGL za poskytovanie systémovej podpory vo výške 20% v prípade, ak bude dostupnosť plnenia od 90% do 99,9 %, zľavu vo výške 40% z mesačnej odmeny STENGL za poskytovanie systémovej podpory v prípade, ak bude dostupnosť IS od 80% do 90%, zľavu vo výške 60% z mesačnej odmeny STENGL za poskytovanie systémovej podpory v prípade, ak bude dostupnosť IS od 70% do 80% a v prípade, ak dostupnosť plnenia klesne pod 70%, STENGL nemá nárok na zaplatenie mesačnej odmeny za poskytovanie systémovej podpory. Nárok na zľavu z mesačnej odmeny podľa predchádzajúcej vety si Objednávateľ uplatní písomne u STENGL a STENGL je povinný poskytnúť zľavu podľa predchádzajúcej vety v najbližšom fakturačnom období.

7. VADY

- 7.1. Vadou je také správanie Plnenia:
- a. pri ktorom Objednávateľ rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu),
 - b. pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popísaná v dokumentácii, alebo zaručená zmluvou podľa ktorej bolo Plnenie dodané,

- c. keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu,
 - d. pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát. V rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta.
- 7.2. Za vadu sa nepovažuje také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:
- a. nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené,
 - b. administráciou ostrého prostredia, do ktorého je Plnenie nasadené, alebo administráciou Plnenia samotného Objednávateľom, alebo treťou osobou,
 - c. dátami, ktoré neprodukuje Plnenie,
 - d. používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu,
 - e. softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím,
 - f. udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť,
 - g. zmenou prostredia do ktorého Poskytovateľ Plnenie nasadil, okrem štandardných update infrasoftwarovej štruktúry pravidelne dodávaných a odporúčaných ich výrobcom,
 - h. výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.
- 7.3. Kategórie Vád:
- a. Vada kategórie A – Vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti; vadu kategórie A sa STENGL zaväzuje odstrániť do 8 pracovných hodín,
 - b. Vada kategórie B – Vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami; vadu kategórie B sa STENGL zaväzuje odstrániť do 16 pracovných hodín,
 - c. Vada kategórie C – ostatné Vady. Vadu kategórie C sa STENGL zaväzuje odstrániť do 24 pracovných hodín.
- Pracovná hodina je hodina v časovom rozmedzí dohodnutej údržby, t. j. v dobe od 08:00 hod do 16:00 hod. počas pracovných dní.
- 7.4. STENGL vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených vád. STENGL berie na vedomie, že posledných 10 pracovných dní v mesiaci marec príslušného kalendárneho roku objednávatel' vyžaduje zvýšenú potrebu funkčnosti Plnenia, a súčasne sa STENGL zaväzuje, že v tomto období odstráni akékoľvek kategórie vád Plnenia do 4 hodín od nahlásenia vady.
- 7.5. STENGL je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.
- 7.6. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.
- 7.7. Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie Vád Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v Zmluve a tomto dokumente.
- 7.8. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú spoločnosti STENGL žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluvnej dokumentácii alebo v tejto Zmluve.
- 7.9. Objednávateľ nie je bez súhlasu STENGL oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardvérové a softvérové prostredie, do ktorého bolo Plnenie

a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softvérového a hardvérového prostredia. Popis stavu a konfigurácie prostredia k dátumu odovzdania Plnenia je súčasťou projektovej dokumentácie. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez predchádzajúceho písomného súhlasu STENGL, STENGL nie je povinný poskytovať servisné služby až do doby, kým Objednávateľ nepožiada o odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb spoločnosti STENGL nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu služieb systémovej podpory podľa bodu 4.1.1. Zmluvy za dané obdobie.

7.10. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Žiadosti o zmeny je STENGL oprávnený fakturovať po ich akceptácii Objednávateľom.

Príloha FORMULÁRE:

1. POŽIADAVKA NA ZMENU
2. FORMULÁR PRE NAHLASOVANIE POŽIADAVKY
3. PREBERACÍ PROTOKOL
4. AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Zákazník	
Produkt	Monitorovací systém efektivity při používání energie

Stručný popis funkcionality

--

Podrobný popis funkcionality

(vyplní SIEA)

Návrh řešení požiadavky

(vyplní Stengl)

--

	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Požadovaný termín vyjadrenia poskytovateľa

Predbežný termín plnenia

Záväzné vyjadrenie poskytovateľa

Dátum vyjadrenia	
Termín realizácie	
Počet človekohodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie:

	Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia): Projektový manažment:
Zodpovedný zástupca zo strany poskytovateľa	
Predbežná cenová kalkulácia bez DPH	

Záväzné vyjadrenie objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku poskytovateľa.

zodpovedný zástupca
za objednávateľa

zodpovedný zástupca
za poskytovateľa

NAHLASOVANIE POŽIADAVKY

Zákazník:	Slovenská inovačná a energetická agentúra
Kontaktná osoba:	
Telefón:	
e-mail:	
Aplikácia/Modul:	Napr. eForms
Dátum nahlásenia:	
Druh: ☐ Informácia ☐ Systémové nastavenie ☐ Chyba – kategória vady: ☐ A Zlyhanie Systému. Systém ako celok je mimo prevádzky. Žiadne známe dočasné riešenie, alebo alternatíva k prevádzke, ktoré zabezpečia aspoň obmedzenú prevádzku nie je k dispozícii. ☐ B Prevádzkyschopnosť Systému je výrazne obmedzená. Hlavné komponenty sú nefunkčné, počas prevádzky vykazujú vady. Dostupnosť kritických funkcionálít je degradovaná. Žiadne známe dočasné riešenie, alebo alternatívy, ktoré zabezpečia aspoň obmedzenú prevádzku nie sú k dispozícii. ☐ C Menej dôležitá funkcia Systému nie je dostupná, ktorá nemá kritický dopad na užívateľov. Všetky vady Systému, ktoré nespôsobujú trvalú stratu alebo vážne poškodenie údajov. Jedná sa o zlyhanie časti Systému, komponentu alebo stav, kedy je funkčnosť Systému obmedzená. ☐ Iné	
Presný popis: V prípade chyby: - uviesť presnú postupnosť krokov, ktoré chybe predchádzajú - je možné chybu opakovaně nasimulovať? Áno/Nie - vyskytuje sa chyba na každom počítači? Áno/Nie	
Príloha: (pr. print screen okna, chybového hlásenia atď.)	

VZOR PREBERACIEHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Požiadavky:	
Odovzdávajúci:	SIEA, Bajkalská 27, Bratislava
V zastúpení:	
Preberajúci:	Stengl, a.s.,
V zastúpení:	
Preberá:	

Bratislava, dátum

.....

Meno Priezvisko

.....

Meno Priezvisko



VZOR AKCEPTAČNÉHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Požiadavky:	
Objednávateľ:	
V zastúpení:	
Poskytovateľ:	Stengl, a.s.,
V zastúpení:	, 09.....,@stengl.sk
Plnenia podľa bodov zmluvy/ požiadavky:	Číslo zmluvy/požiadavky Body a prísl. plnenie

V zmysle hore uvedenej Zmluvy/Objednávky Objednávateľ akceptuje uvedený predmet/uvedené predmety plnenia Zmluvy/Objednávky bez výhrad / s nasl. výhradami:

Bratislava, dátum

.....

Meno Priezvisko

.....

Meno Priezvisko