

## Rámcová zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa § 269 ods.2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov medzi zmluvnými stranami:

<b>Objednávateľ</b>	<b>Slovenský plynárenský priemysel, a.s.</b>
Sídlo:	Mlynské nivy 44/a 825 11 Bratislava 26
Akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. Oddiel Sa, vložka 2749/B	
Splnomocnený zástupca:	Ing. Petr Ivánek, riaditeľ pre ekonomiku a prevádzkové služby
IČO	35 815 256
IČ DPH	SK7020000372
DIČ	2020259802
Bankové spojenie I.	VÚB, a.s.
SWIFT (BIC)	SUBASKBX
IBAN / SEPA	SK85 0200 0000 0000 3110 0012
Bankové spojenie II.	Tatra banka, a.s.
SWIFT (BIC)	TATRSKBX
IBAN / SEPA	SK55 1100 0000 0026 4700 0019
Osoba oprávnená zastupovať Objednávateľa vo veciach zmluvných	JUDr. Adriana Khandlová, vedúca útvaru obstarávania
Osoba oprávnená zastupovať Objednávateľa vo veciach technických ďalej len „ <b>Objednávateľ</b> “	

a

<b>Dodávateľ</b>	<b>SOITRON, s.r.o.</b>
Sídlo:	Plynárenská 5 829 75 Bratislava 25
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I Oddiel Sro, vložka 37618/B	
Štatutárny zástupca:	Ing. Marián Skákala, konateľ spoločnosti
IČO	35 955 678
IČ DPH	SK2022066937
DIČ	2022066937
Bankové spojenie	Tatra banka, a.s.
SWIFT (BIC)	TATRSKBX
IBAN	SK40 1100 0000 0026 2583 2658
Osoba oprávnená zastupovať Dodávateľa vo veciach zmluvných	
Osoba oprávnená zastupovať Dodávateľa vo veciach technických ďalej len „ <b>Dodávateľ</b> “	

## DEFINÍCIE

1. Softvér (SW) - sa pre účely tejto zmluvy rozumejú softvérové produkty a programové vybavenie, používané Objednávateľom ako oprávneným držiteľom licencií dodaných na základe Rámcovej zmluvy o dielo – dodávka a implementácia softvérového riešenia Kontaktné centrum, ev. číslo 431/12/Dr zo dňa 19.12.2012.
2. ICT CC - sa pre účely tejto zmluvy rozumie softvérové riešenie – dielo (SW aplikácia SW a HW) Kontaktné centrum (Call centrum), ktoré bolo dodané a implementované spoločnosťou SOITRON s.r.o. Objednávateľovi na základe Rámcovej zmluvy o dielo – dodávka a implementácia softvérového riešenia Kontaktné centrum, ev. číslo 431/12/Dr zo dňa 19.12.2012.
3. Hardvér (HW) - sa pre účely tejto zmluvy rozumie súbor technických prostriedkov – zariadení, ktoré tvoria pevné hmatateľné súčasti technického zariadenia. Neoddeliteľnou súčasťou hardvéru je aj podkladový materiál potrebný na jeho používanie a dokumentácia. Hardvér zahŕňa najmä, avšak nielen server, diskové pole, switch, pevný disk, monitor, komunikačné zariadenia.
4. Ostatné služby - sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie školení, technické a konzultačné činnosti, odborné poradenstvo.
5. Upgrade - sa pre účely tejto zmluvy rozumie aplikovanie novej verzie softvéru alebo SW aplikácie.
6. Update - sa pre účely tejto zmluvy rozumie aplikovanie výrobcom softvéru vydané a dostupnej súhrnnej opravy softvéru a údajov.
7. Vadou - sa pre účely tejto zmluvy rozumie akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém ICT CC, brániaci jeho riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd ICT CC, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho používania/prevádzky.
8. Na účely plnenia predmetu tejto zmluvy vady rozdeľujeme do troch kategórií:
  - a. Vada kategórie A – ICT CC nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jej činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.
  - b. Vada kategórie B – funkčnosť ICT CC je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa.
  - c. Vady kategórie C – ostatné drobné vady ICT CC, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B.
9. Človekodoň (MD) - sa pre účely tejto zmluvy rozumie 8 (osem) človekohodín, strávených 1 (jedným) pracovníkom Dodávateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
10. SLA (service level agreement) – sa pre účely tejto zmluvy rozumie úroveň poskytovania služby údržby ICT CC.
11. Response time (RT) - sa pre účely tejto zmluvy rozumie čas reakcie Dodávateľa na vadu od jej nahlásenia Objednávateľom (reakčná doba).
12. Fix time (FT) – sa pre účely tejto zmluvy rozumie čas medzi nahlásením vady Objednávateľom do doby jej odstránenia Dodávateľom.
13. Telefónia alebo Voice – sa pre účely tejto zmluvy rozumie časť riešenia Kontaktného centra pokrývajúca hlasové služby.
14. Hot-Line sa pre účely tejto zmluvy rozumie služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi a pozostáva z poskytovania konzultácií pri riešení problémov, ich identifikácii a návrhov ich riešenia v súvislosti s používaním a správou ICT CC.
15. OnSite podpora sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie predmetných služieb u Objednávateľa v mieste inštalácie ICT CC.
16. Dostupnosť služieb ICT CC sa počíta ako pomer času bezchybnej prevádzky ku celkovému času prevádzky a vyjadruje sa v percentách.

$$\text{dostupnosť Služby} = \frac{(T_S - T_N)}{(T_S)} \times 100 \%$$

$T_S$  – čas prevádzky Služby v mesiaci

$T_N$  – čas nedostupnosti Služby v mesiaci

Meria sa za obdobie kalendárneho mesiaca. Plánované práce, ktoré sa musia vykonať v prevádzkovom čase CC a boli s Objednávateľom vopred dohodnuté sa do času nedostupnosti nezapočítavajú.

## I. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto rámovej zmluvy (ďalej „zmluva“) je:
  - 1.1. záväzok Dodávateľa poskytovať v prospech Objednávateľa za podmienok tejto zmluvy:
    - a) služby starostlivosti o SW (update, upgrade),
    - b) služby údržby ICT CC za účelom udržania jeho funkčnosti (opravy väd, oprava/výmena chybného HW)
    - c) vývoj a rozvoj ICT CC (ďalej len „vývoj ICT CC“) podľa požiadaviek Objednávateľa (zmena, úpravy, doplnenia alebo rozšírenia funkcionalít ICT CC),
    - d) ostatné služby.
  - 1.2. záväzok Objednávateľa prevziať výsledky týchto služieb a zaplatiť za tieto služby Dodávateľovi cenu v zmysle čl. IV. tejto zmluvy.
2. Plnenie tejto zmluvy je možné len na základe čiastkových zmlúv, ktoré Objednávateľ uzatvorí s Dodávateľom v prípade potreby poskytnutia služieb, tvoriacich predmet zmluvy (resp. ak sa rozhodne požiadať Dodávateľa o poskytnutie služieb). Čiastkové zmluvy môžu mať aj formu objednávky, ktoré vystavuje Objednávateľ a akceptuje Dodávateľ. Pre účely tejto zmluvy majú pojmy čiastková zmluva a objednávka identický obsah.
 

Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že je právom Objednávateľa požadovať od Dodávateľa realizáciu takýchto činností a/alebo dodávok definovaných v bodoch 1.1.a) a 1.1.b), pričom v prípade, že Objednávateľ vystaví príslušnú objednávku, je Dodávateľ povinný realizovať takto objednané činnosti a/alebo dodávky na základe a v rozsahu doručenej objednávky.

Na požiadavky v zmysle bodov 1.1.c) a 1.1.d) je Dodávateľ povinný vypracovať ponuku. Objednávateľ v prípade akceptovania ponuky, alebo upravenej ponuky doručí Dodávateľovi objednávku.
3. Objednávateľ je oprávnený požadovať plnenie v rozsahu podľa svojich potrieb, teda aj v menšom rozsahu ako je uvedený v bode 1.1. tohto článku. Rozsah a druh plnenia Objednávateľ určí v čiastkovej zmluve, resp. objednávke, ktorá musí obsahovať minimálne tieto náležitosti:
  - (i) označenie zmluvných strán,
  - (ii) rozsah a presnú špecifikáciu požadovaného plnenia,
  - (iii) termín a miesto plnenia,
  - (iv) cenu určenú spôsobom dohodnutým v tejto zmluve,
  - (v) dátum a podpis oprávnenej osoby Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť požadované plnenie v rozsahu určenom v objednávke, vystavenej v súlade s touto zmluvou, najneskôr v termíne určenom v objednávke. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzok poskytnúť plnenie na základe objednávky vzniká Dodávateľovi akceptovaním objednávky.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ zašle vystavenú objednávku Dodávateľovi vo forme scanu na e-mailovú adresu Dodávateľa uvedenú v bode 7. tohto článku zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr však do dvoch (2) pracovných dní odo dňa jej doručenia akceptovať a potvrdiť každú objednávku Objednávateľa vyhotovenú a doručенú v súlade s touto zmluvou. Dodávateľ akceptuje a potvrdí objednávku tým spôsobom, že ju podpíše osoba oprávnená konať za Dodávateľa, pričom sa uvedie meno, priezvisko a podpis oprávnenej osoby, odtlačok pečiatky Dodávateľa a dátum s poznámkou potvrdzujem. Potvrdenú akceptovanú objednávku je Dodávateľ povinný zaslať Objednávateľovi naskenovanú na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v objednávke. Neakceptovanie objednávky vyhotovenej v súlade s touto zmluvou zo strany do určeného termínu zo strany Dodávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
6. V prípade, ak Objednávateľ zašle Dodávateľovi objednávku označenú ako tzv. „elektronická objednávka“ Dodávateľ nie je povinný objednávku podpísať oprávnenou osobou a opatriť ju odtlačkom pečiatky Poskytovateľa, je však povinný ju do dvoch pracovných dní akceptovať tak,

že zašle Objednávateľovi súhlas s objednávkou prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedeného v objednávke. Neakceptovanie objednávky zo strany Dodávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.

7. E-mailová adresa Dodávateľa pre doručovanie objednávok podľa vyššie uvedených bodov je [REDACTED].
8. V prípade, ak sa zmení e-mailová adresa Dodávateľa určená pre zasielanie objednávky, Dodávateľ je povinný o tejto zmene bezodkladne, prostredníctvom e-mailu, informovať Objednávateľa. V prípade zmeny e-mailovej adresy pre zasielanie objednávky nie je nutné uzatvárať dodatok k tejto zmluve a postačuje e-mailová informácia podľa predchádzajúcej vety.
9. Čiastková zmluva, resp. objednávka sa považuje za uzavretú okamihom doručenia potvrdeného návrhu čiastkovej zmluvy, resp. objednávky Objednávateľovi. Pre účely uzavretia čiastkovej zmluvy (objednávky) je rozhodujúci deň doručenia potvrdenej objednávky e-mailom.
10. Tento postup a povinnosti pri potvrdení čiastkovej zmluvy, resp. objednávky platia iba za podmienky, že predmet plnenia resp. technický návrh, cena a harmonogram riešenia bol oboma zmluvnými stranami prekonzultovaný a obojstranne vopred odsúhlasený v súlade a za podmienok uvedených v tejto zmluve.

## II.

### MIESTO PLNENIA ZMLUVY

1. Miestom plnenia tejto zmluvy sú prevádzkové priestory Objednávateľa na adrese:
  - a) Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava,
  - b) Moldavská 12, 040 11 Košice.

## III.

### SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

#### 1. Služby starostlivosti

- 1.1. Počas trvania platnosti tejto zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby starostlivosti o SW nasledovne:
  - a) update SW,
  - b) upgrade SW,
  - c) informovať písomne alebo elektronickou poštou bez zbytočného odkladu o nových verziách SW,
  - d) poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť a odbornú spoluprácu pri implementácii update SW u Objednávateľa, vrátane zmien príslušnej dokumentácie.
- 1.2. Dodávateľ je oprávnený pozastaviť ďalší vývoj SW alebo jeho jednotlivých súčastí, pričom je svoje rozhodnutie povinný oznámiť Objednávateľovi najmenej dvanásť (12) mesiacov vopred a súčasne ponúknuť Objednávateľovi návrh náhradného riešenia.

#### 2. Služby údržby ICT CC

- 2.1. Počas trvania platnosti tejto zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby údržby ICT CC nasledovne:
  - a) v prípade vzniku väd ICT CC kategórie A, B, C, ktoré zabraňujú jeho normálnej funkčnej prevádzke sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi údržbu 5 dní v týždni 13 hodín denne, okrem štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja, v čase od 7:00 do 20.00 hod. s nasledovnými časmi RT a FT od oznámenia vady:
    - a) SLA 1:
      - vady kategórie A a B v čase od 7.00 do 17.00 hod
        - RT do 15 minút a FT do 30 minút pre voice (hlasový kanál ICT CC);
        - RT do 15 minút a FT do 24 hodín pre ICT CC, t.j. pre multimediálne obslužné kanály ICT CC SPP (email, fax, chat) a ostatné funkčnosti služieb ICT CC, najmä SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov CC, Outbound, Kampane;
      - vady kategórie A a B v čase od 17.00 do 20.00 hod:
        - RT do 30 minút a FT do 1 hodiny pre voice (hlasový kanál ICT CC);
        - RT do 30 minút a FT do 24 hodín pre ICT CC, t.j. pre multimediálne obslužné kanály CC SPP (email, fax, chat) a ostatné funkčnosti služieb ICT CC, najmä

SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov CC, Outbound, Kampagne;

- vady kategórie C v čase od 7.00 do 20.00 hod: RT do 1 pracovného dňa a FT do 5 pracovných dní;

b) SLA 2:

- vady kategórie A a B v čase od 7.00 do 20.00 hod
  - RT do 1 hodiny a FT do 2 hodín pre voice (hlasový kanál ICT CC);
  - RT do 1 hodiny a FT do 24 hodín pre ICT CC, t.j. pre multimediálne obslužné kanály CC SPP (email, fax, chat) a ostatné funkčnosti služieb CC, najmä SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov CC, Outbound, Kampagne;
- vady kategórie C v čase od 7.00 do 20.00 hod: RT do 1 pracovného dňa a FT do 10 pracovných dní.

- b) Pomoc pri riešení vzniknutých väd buď vo forme zodpovedania otázok Objednávateľa (telefonické poradenstvo – hotline) alebo vo forme servisného zásahu diaľkovo a/alebo v mieste plnenia (servisný zásah údržby). Predpokladom poskytovania služieb údržby je oznámenie vzniku vady z e-mailovej adresy Service Desku Objednávateľa [redacted] formou notifikácie na e-mailovú adresu Dodávateľa: [redacted]. Dodávateľ je povinný na základe tejto notifikácie prevziať riešenie vady v dohodnutom čase formou potvrdenia prevzatia v Service Desku Objednávateľa a po vyriešení vady uzavrieť riešenie v Service Desku Objednávateľa. Oznámenie vady musí obsahovať popis vady, miesto výskytu vady, meno a priezvisko, emailovú adresu a telefónne číslo osoby, ktorá vadu oznamuje, dátum a čas nahlásenia vady. Všeobecné otázky ohľadne údržby je potrebné posielat' Dodávateľovi na e-mailovú adresu: [redacted].

V prípade dočasnej nefunkčnosti tejto e-mailovej adresy môže Objednávateľ oznámiť vznik problému a potrebu údržby operatívne aj telefonicky na telefónne číslo [redacted] a zároveň je nevyhnutné zadať požiadavku aj vyplnením notifikácie. Dodávateľ je povinný obratom elektronicky potvrdiť Objednávateľovi na e-mailovej adrese [redacted] prijatie notifikácie. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, Dodávateľ telefonicky potvrdí Objednávateľovi prijatie notifikácie na telefónnom čísle [redacted]. Následne po sfunkčnení e-mailovej adresy potvrdenie pošle aj elektronickou cestou.

Súčasťou služieb starostlivosti a údržby je oprava/výmena vadného HW, tvoriaceho súčasť riešenia Kontaktného centra, ak spôsobuje jeho nefunkčnosť, alebo nesprávnu funkčnosť.

- 2.2. Výber variantu SLA poskytovanej služby údržby ICT CC sa uskutoční na základe objednávky / čiastkovej zmluvy, vystavenej Objednávateľom a potvrdenej Dodávateľom. Objednávanie variantu údržby je štvrtročné.
- 2.3. Hotline podpora pri riešení problémov zahŕňa:
  - telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd,
  - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní HW, SW a ICT CC, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.
- 2.4. Požadovaná dostupnosť systému meraná na mesačnej báze je 98% v rámci doby poskytovania služby údržby ICT CC (zohľadnené budú plánované aj neplánované výpadky systému). Objednávateľ požaduje, aby maximálny súvislý výpadok služby ICT CC neprekročil časové limity podľa objednaného variantu SLA. Prioritne bude služba obnovená minimálne na úroveň funkčných služieb voice.
- 2.5. Ak je na základe definovania vady nevyhnutný zásah kvalifikovaného personálu, je Dodávateľ povinný zabezpečiť jeho vyslanie do miesta plnenia, pokiaľ sa nedá definovaná vada odstrániť vzdialeným prístupom.
- 2.6. Ak vadu nie je možné odstrániť v lehotách objednaného variantu údržby ICT CC podľa bodu 2.2 tohto článku, Dodávateľ zabezpečí a uvedie do prevádzky náhradné riešenie, resp. jeho nefunkčnú časť v stanovenom termíne a ponechá toto riešenie až do finálneho odstránenia poruchy. Doba použitia náhradného riešenia nesmie prekročiť 5-násobok časového limitu pre obnovu služby (Fix Time), ak sa obe strany nedohodnú inak. Po tomto čase sa pre účely výpočtu dostupnosti považuje služba za nedostupnú.
- 2.7. Objednávateľ požaduje od Dodávateľa komunikáciu v slovenskom, resp. českom jazyku.

- 2.8. Dodávateľovi bude po podpise „Zmluvy o externom pripojení s tretími stranami“, ktorú uzavrie s Objednávateľom, zriadený vzdialený prístup pre vlastný prístupový servisný účet, cez ktorý bude vykonávať údržbu v zmysle tejto zmluvy.

### 3. Vývoj a rozvoj ICT CC

- 3.1. Objednávateľ môže kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy požiadať o zmenu a/alebo úpravu (doplnenie, rozšírenie) ICT CC (ďalej „Žiadosť o zmenu aplikácie“), ktorá tvorí Prílohu č. 3 tejto zmluvy. Žiadosť o zmenu aplikácie sa stane záväznou, až keď zmluvné strany uzavru čiastkovú zmluvu (objednávku), v ktorej musia byť dohodnuté minimálne tieto náležitosti: popis požadovanej dodávky zmeny ICT CC, špecifikácie jej realizácie, termín a spôsob dodania, cenu, požadovanú súčinnosť.
- 3.2. Úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC, budú vykonané na základe Žiadosti o zmenu aplikácie, ktorú osoba oprávnená zastupovať Objednávateľa alebo ním poverená osoba predloží osobe oprávnenej zastupovať Dodávateľa. Ku každej doručenej Žiadosti o zmenu aplikácie na úpravu a/alebo zmenu ICT CC vypracuje na vlastné náklady Dodávateľ najneskôr do 10 pracovných dní (ak sa osoby poverené za Objednávateľa a Dodávateľa nedohodnú inak) od jej doručenia stanovisko, ktoré zapíše do predloženej Žiadosti o zmenu aplikácie (časť II. Návrh riešenia – ponuka) a v ktorom uvedie:
- či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu ICT CC považuje za realizovateľnú,
  - popis navrhovaného riešenia,
  - odhad časových a personálnych kapacít a navrhovaných nákladov u Objednávateľa,
  - predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými ICT CC komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
  - navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
  - navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny ICT CC, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
  - definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
  - termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny ICT CC.
- 3.3. Pre vypracovanie stanoviska Objednávateľ poskytne Dodávateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie. Následne Žiadosť o zmenu aplikácie doplnenú o stanovisko Dodávateľa predloží osoba poverená za Dodávateľa osobe poverenej za Objednávateľa. Osoba poverená za Objednávateľa má právo požiadať o spresnenie Žiadosti o zmenu aplikácie, pokiaľ stanovisko a návrh riešenia Dodávateľa nie je špecifikované jednoznačne, alebo nepokryva všetky súvislosti riešenia, a osoba poverená za Dodávateľa je povinná špecifikáciu najneskôr do 5 pracovných dní doplniť. Úpravy a/alebo zmeny ICT CC Dodávateľ zrealizuje až po odsúhlasení a schválení návrhu Objednávateľom a doručení objednávky na túto úpravu/zmenu. Návrh ponuky na úpravu a/alebo zmeny ICT CC vypracuje Dodávateľ na vlastné náklady.
- 3.4. Dohodnutý a oboma zmluvnými stranami schválený rozsah prác, ohodnotený v MD potrebný pre realizáciu úprav a/alebo zmien ICT CC, uvedený v objednávke je pre obe zmluvné strany konečný a záväzný. Pri akejkoľvek úprave a/alebo zmene ICT CC, alebo jej časti je Dodávateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu, vrátane používateľskej a technickej dokumentácie (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie). Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny ICT CC do prevádzky. Pri úpravách a/alebo zmenách ICT CC, vykonávaných Dodávateľom, je Dodávateľ povinný, na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo jeho pridružených osôb, všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov ICT CC, v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny ICT CC, pokiaľ sú uvedené v objednávke. Rozsah školení bude určený v návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu ICT CC ako súčasť „Žiadosti o zmenu aplikácie“. Úpravy a/alebo zmeny ICT CC realizované Dodávateľom budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov osobou poverenou za Objednávateľa a Dodávateľa na základe splnenia všetkých náležitostí, špecifikovaných v Žiadosti o zmenu aplikácie na zmenu a/alebo rozšírenie ICT CC. Akceptačné testy budú vykonané podľa špecifikácie schválenej osobami poverenými za obe zmluvné strany.
- Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú vady, ktoré budú znemožňovať užívanie úpravy a/alebo zmeny ICT CC, alebo jej častí, alebo budú obmedzovať jej základné používanie (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto väd sa vykoná opakovaný test akceptácie. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú vady A, B, dodávateľ ich odstráni do 3 pracovných dní bez ohľadu na objednaný Variant poskytovanej služby údržby ICT CC.

- b) Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú vady alebo poruchy, alebo sa vyskytnú vady iné ako vady vyššie uvedené (vady kategórie A a B), realizácia úpravy a/alebo zmeny ICT CC sa bude považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie Objednávateľovi. Osoby poverené za obe zmluvné strany podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úpravy a/alebo zmeny ICT CC do prevádzky a dojednávajú a v protokole uvedú primeranú lehotu na odstránenie prípadných väd kategórie C.
- c) Podmienkou akceptácie pri prevzatí úpravy a/alebo zmeny ICT CC do prevádzky bude odovzdanie aktualizovanej dokumentácie ICT CC podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 3.5. Žiadosť o zmenu aplikácie sa stane záväznou, keď zmluvné strany uzavrú čiastkovú zmluvu (objednávku), v ktorej budú uvedené minimálne tieto náležitosti:
- popis požadovanej dodávky a špecifikácia jej realizácie,
  - termín a spôsob dodania,
  - cena a podmienky prevzatia,
  - požadovaná súčinnosť.
- 3.6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačného testu podľa bodu 3.4, písm. a), v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako celok nemôže byť prevzatý Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovane neúspešnom výsledku akceptačných testov odstúpiť od čiastkovej zmluvy alebo objednávky, ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Dodávateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu čiastkovej zmluvy alebo objednávky bez nároku na úhradu ceny.
- 3.7. Objednávateľ požaduje dodanie úprav a/alebo zmien ICT CC v slovenskom jazyku, dokumentáciu v slovenskom resp. českom jazyku (originálne manuály k SW/HW technológii môžu byť aj v anglickom jazyku).
- 3.8. Zmluvné strany sa dohodli, že za samostatné dielo považujú všetky výsledky plnenia realizované na základe čl. I bod 1.1. c) a obsiahnuté v jednej čiastkovej zmluve / objednávke (t.j. rozsah diela je definovaný príslušnou čiastkovou zmluvou / objednávkou).
- 3.9. Dodávateľ sa podpisom tejto zmluvy súčasne zaväzuje, že dňom odovzdania a Objednávateľom potvrdeného prevzatia (preberací protokol) jednotlivých výsledkov plnenia predmetu zmluvy ako diela, poskytnúť Objednávateľovi k jednotlivým výsledkom plnenia, ak spĺňajú definíciu autorského diela územne neobmedzenú, nevýhradnú licenciu na dobu 99 rokov. Objednávateľ je oprávnený používať dielo v celom rozsahu na účely, pre ktoré bolo vytvorené, bez obmedzenia počtu užívateľov, ako vykonať jeho rozmnoženinu.
- 3.10. Ak Dodávateľ vyvinie pre Objednávateľa ako výsledok plnenia dielo na základe špecifikácie poskytnutej Objednávateľom, Objednávateľ si uplatňuje na vytvorené a prevzaté plnenie ako dielo výhradnú a časovo neobmedzenú licenciu na použitie diela. Objednávateľ je potom oprávnený používať dielo ako jediný výhradný používateľ všetkými spôsobmi v zmysle autorského práva, najmä vykonať jeho rozmnoženinu, zmenu, spracovanie, úpravu, modifikáciu, dekompiláciu, vytváranie odvodeného diela či spojenie s iným dielom.
- 3.11. V prípade rozdelenia alebo zrušenia Objednávateľa bez likvidácie s právnym nástupcom, prechádzajú práva a povinnosti v súlade s používaním licenčných práv uvedených v tomto článku na právneho nástupcu.
- 3.12. Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na používanie diela aj spoločnosťami s minimálne 50 % (priamou alebo nepriamou) majetkovou účasťou Objednávateľa, bez úhrady ďalších licenčných poplatkov.
- 3.13. Dodávateľ sa zaväzuje na základe požiadavky Objednávateľa zabezpečiť udelenie práva na prevod nevýhradnej licencie k dielu na tretiu osobu bez úhrady ďalších licenčných poplatkov najneskôr do 30 dní od doručenia takejto požiadavky. Pre účely tohto záväzku sa za tretiu osobu považujú spoločnosti Objednávateľa s minimálne 50 % (priamou alebo nepriamou) majetkovou účasťou Objednávateľa.

#### 4. Ostatné služby

Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi na základe jeho písomnej požiadavky aj ostatné služby, ktoré zahŕňajú:

- 4.1. Školenia užívateľov a správcov ICT CC bude Dodávateľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Súčasťou požiadavky Objednávateľa musí byť potvrdenie požiadavky na školenie osobou poverenou za Objednávateľa, v inom prípade nie je Dodávateľ oprávnený školenie realizovať. Školenia budú vykonané na vopred dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom. Potvrdením o vykonaní školenia je

prezenčná listina podpísaná účastníkom školenia a vyplnený test obsahu školenia. Dodávateľ o absolvovaní školenia vystaví potvrdenie o absolvovaní školenia pre každého účastníka zvlášť.

- 4.2. Konzultácie a odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní ICT CC a ktoré nie je možné vyriešiť pomocou dokumentácie ICT CC, bude Dodávateľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Súčasťou objednávky Objednávateľa musí byť potvrdenie požiadavky na konzultácie a/alebo odborné poradenstvo osobou poverenou za Objednávateľa, v inom prípade nie je Dodávateľ oprávnený konzultácie a/alebo odborného poradenstva realizovať. Konzultácie a/alebo odborné poradenstvo budú vykonané na dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom. Potvrdením o vykonaní konzultácie a/alebo odborného poradenstva je protokol o poskytnutí konzultácie a odborného poradenstva podpísaný oprávnenou osobou za Objednávateľa.
- 4.3. Objednávateľ požaduje pre účely plnenia predmetu zmluvy komunikáciu v slovenskom, resp. českom jazyku.

#### IV. CENA

1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované plnenie predmetu zmluvy v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení. Ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
2. Cena za plnenie podľa čl. I. bod 1.1. a) tejto zmluvy bude fakturovaná na ročnej báze (12 mesiacov) na začiatku každého roka poskytovania služby podľa tejto zmluvy. Cena bude určená na základe cien služieb v zmysle Prílohy č. 2 bod 2a).
3. Cena za plnenie podľa čl. I. bod 1.1. b) tejto zmluvy bude fakturovaná raz za 3 mesiace (štvrtročne) po poskytnutí služby vo výške uvedenej v Prílohe č. 2 bod 2b) tejto zmluvy.
4. Cena za plnenia podľa čl. I. bod 1.1. c) a d) tejto zmluvy bude fakturovaná vždy po vykonaní a prevzatí plnenia na základe čiastkovej zmluvy, resp. objednávky vo výške určenej podľa skutočného rozsahu poskytnutého plnenia a jednotkových cien, uvedených v Prílohe č. 2 bod c) tejto zmluvy. Prevzatie služieb potvrdí Objednávateľ preberacím protokolom a prevzatie novej verzie ICT CC alebo jeho časti potvrdí Objednávateľ akceptačným protokolom, vystaveným na základe úspešne vykonaných akceptačných testov.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade dvoch neúspešných akceptačných testov má Objednávateľ právo pri každom ďalšom akceptačnom testovaní uplatniť si u Dodávateľa zľavu z ceny čiastkovej zmluvy alebo objednávky (vykonaného diela). Celková výška zľavy z ceny sa vypočíta ako súčin takto vynaložených MD na akceptačné testovanie na strane Objednávateľa a ceny za 1 MD prác konzultanta Dodávateľa bez DPH v zmysle Prílohy č. 2 (sadzby práce Q2) tejto zmluvy.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v cenách podľa tohto článku sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa súvisiace s plnením predmetu zmluvy.

#### V. PLATBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

1. Právo na zaplatenie ceny v zmysle čl. IV. body 2., 3. a 4. vzniká Dodávateľovi na základe faktúry vystavenej Dodávateľom. Faktúry budú vystavené a uhradené v mene EURO.
2. Právo na zaplatenie ceny za plnenie predmetu zmluvy vzniká Dodávateľovi splnením jeho záväzku, po odovzdaní a prevzatí plnenia Objednávateľom, potvrdenom preberacím a/alebo akceptačným protokolom.
3. Úhrada ceny za poskytnuté plnenia bude vykonaná bezhotovostným bankovým prevodom bez preddavkov na základe faktúr, ktoré vystaví Dodávateľ za každé čiastkové plnenie podľa tejto Zmluvy (na základe čiastkovej zmluvy resp. objednávky).
4. Cena za poskytnutie služieb podľa čl. IV. bod 2. bude fakturovaná raz za rok podľa Prílohy č. 2 bod 2a) na začiatku každého roka poskytovania služby.
5. Cena za poskytnutie služieb podľa čl. IV. bod 3. bude fakturovaná raz za kalendárny štvrtrok po poskytnutí služieb v zmysle príslušnej objednávky.
6. Cena za poskytnutie služieb podľa čl. IV. bod 4. bude fakturovaná po poskytnutí príslušnej služby na základe príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky vo výške dohodnutej v príslušnej čiastkovej zmluve / objednávke.



7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a ďalej musí obsahovať:
- označenie, že ide o faktúru;
  - IČO a bankové spojenie oboch zmluvných strán vo forme IBAN a BIC /SWIFT/;
  - číslo objednávky zaevidovanej v SAPE;
  - odpočet uhradených záloh (v prípade existencie záloh);
  - sumu celkom k úhrade v mene, v ktorej sa bude uhrádzať.
- Faktúra ďalej môže obsahovať:
- číslo zmluvy (vrátane platných dodatkov);
  - pečiatku vystavovateľa faktúry;
  - miesto plnenia;
  - konštantný symbol;
  - dohodnutú formu úhrady;
  - meno, podpis a telefonické / e-mailové spojenie zodpovedného pracovníka vystavovateľa;
  - deň splatnosti faktúry (potrebné uvádzať počet dní od doručenia faktúry).
8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry.
9. Bankové spojenie veriteľa vo forme IBAN a BIC /SWIFT/ uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením dohodnutým v zmluve. V opačnom prípade je dlžník oprávnený uhradiť fakturovanú sumu na bankové spojenie uvedené na faktúre. V prípade uvedenia nesprávneho bankového spojenia vo formáte IBAN a BIC /SWIFT/ alebo rozdielneho bankového spojenia vo formáte IBAN a SWIFT BIC /SWIFT/ v zmluve a vo faktúre zo strany veriteľa, dlžník nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže v dôsledku takto nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť. V prípade, ak z takéhoto dôvodu škoda vznikla na ťarchu dlžníka, dlžník má právo uplatniť si náhradu škody u veriteľa, ktorý škodu spôsobil, a to v plnej výške formou vystavenej faktúry.
10. Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ. V prípade porušenia zmluvnej podmienky súvisiacej s úhradou znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.
11. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa platných právnych predpisov štátu, v ktorom sú rezidentmi a v súlade s platnými medzinárodnými právnymi normami s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.
13. Lehota splatnosti faktúr je 60 dní odo dňa ich doručenia druhej zmluvnej strane. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov ako deň splnenia peňažného záväzku bude zmluvným partnerom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
14. Vystavené faktúry budú zaslané na adresu sídla Objednávateľa: Slovenský plynárenský priemysel, a.s., Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava.
15. Obe zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/záväzku bez predchádzajúcej písomnej dohody.

## VI. DAŇOVÉ ZÁLEŽITOSTI

- Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR, je povinný predložiť Objednávateľovi úradne overené potvrdenie daňového (finančného) úradu o daňovom domicile (rezidencii), najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia tejto zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí tejto zmluvy.
- Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR, je povinný predložiť čestné prehlásenie o tom, či má alebo nemá na území Slovenskej republiky stálu prevádzkareň v zmysle právnych predpisov platných v Slovenskej republike, resp. príslušnej zmluvy o zamedzení dvojitého zdanenia (ďalej len „medzinárodná zmluva“) pri uzavretí zmluvy, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí zmluvy. Ak Dodávateľovi vznikne na území Slovenskej republiky stála prevádzkareň po uzavretí zmluvy, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa.

3. Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR ale bude realizovať predmet zmluvy prostredníctvom svojej organizačnej zložky umiestnenej na území SR, je povinný predložiť Objednávateľovi pri uzavretí zmluvy, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, úradne overenú kópiu výpisu z Obchodného registra tejto organizačnej zložky, nie staršieho ako 3 mesiace.
4. V prípade, že Dodávateľ je rezidentom členského štátu EÚ a má na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň, je povinný pri uzavretí zmluvy alebo najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy predložiť Objednávateľovi prehlásenie, že podlieha zdaneniu na území toho členského štátu EÚ z príjmov zo zdroja na území, ako aj mimo územia tohto členského štátu EÚ, pričom Dodávateľ nie je považovaný na území SR za daňovníka s neobmedzenou daňovou povinnosťou.
5. Ak Dodávateľ, ktorý nie je rezidentom členského štátu, ale má na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň, je povinný predložiť Nadobúdateľovi úradne osvedčené kópie osvedčenia o registrácii za platiteľa dane z príjmov na území Slovenskej republiky a (právoplatného) rozhodnutia príslušného správcu dane o tom, že platí preddavky na daň podľa zákona o dani z príjmov platného a účinného v Slovenskej republike, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí zmluvy. V prípade, že Dodávateľ predloží vyššie uvedené doklady včas, Objednávateľ nezrazí príslušnú sumu na zabezpečenie dane, prípadne bude postupovať podľa toho, ako bude uvedené v rozhodnutí príslušného správcu dane.
6. Ak má Dodávateľ na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň a nepredloží rozhodnutie príslušného správcu dane o platení preddavkov na daň z príjmov, v takom prípade Objednávateľ zrazí z platieb príslušnú sumu na zabezpečenie dane v súlade so zákonom o dani z príjmu platným a účinným v SR, resp. v súlade s medzinárodnou zmluvou, ktorá má prednosť pred týmto zákonom, a to v deň úhrady. V prípade, že Dodávateľ platí preddavky na daň z príjmov, avšak príslušný správca dane rozhodol vo veci zrážania preddavkov na zabezpečenie dane inak, bude Objednávateľ postupovať podľa tohto rozhodnutia správcu dane.
7. Ak Dodávateľovi po podpise tejto zmluvy vznikne na území SR stála prevádzkareň, pričom o tejto skutočnosti neinformuje Objednávateľa, Dodávateľ vyhlasuje a zároveň sa zaväzuje kompenzovať Objednávateľovi zabezpečenie dane, pokuty a úroky, ktoré môžu Objednávateľovi vzniknúť v dôsledku nezrazeného preddavku na zabezpečenie dane, kde takéto nezrazenie vyplynulo z porušenia oznamovacej alebo inej povinnosti Dodávateľa voči Objednávateľovi, Objednávateľ môže požadovať vyššie uvedenú kompenzáciu najskôr v deň doručenia platobného výmeru vydaného príslušným daňovým úradom adresovaného Objednávateľovi.
8. V prípade, že Dodávateľ je na území Slovenskej republiky registrovaným platiteľom DPH, predloží Objednávateľovi aj úradné osvedčenie o registrácii za platiteľa DPH s aktuálnym dátumom vydania. V prípade, že Dodávateľ je registrovaným platiteľom DPH v inom členskom štáte EÚ a predmet tejto zmluvy bude vykonávať ako platiteľ DPH registrovaný k DPH v inom členskom štáte EÚ (príslušný členský štát EÚ mu pridelil IČ DPH), je rovnako povinný predložiť Objednávateľovi úradne overenú kópiu osvedčenia o registrácii za platiteľa DPH v krajine, ktorá ho za platiteľa k DPH zaregistrovala (ktorá mu pridelila IČ DPH, pod ktorým vykonáva predmet tejto zmluvy).
9. V prípade, že Dodávateľ bude realizovať predmet zmluvy prostredníctvom svojej organizačnej zložky alebo stálej prevádzkarne umiestnenej na území SR, pričom táto organizačná zložka alebo stála prevádzkareň je platiteľom DPH v SR, Dodávateľ je povinný predložiť Objednávateľovi aj úradne overenú kópiu osvedčenia o registrácii za platiteľa DPH s aktuálnym dátumom overenia.
10. Ak z akéhokoľvek dôvodu správca dane vráti Dodávateľovi zrazený a odvedený preddavok na zabezpečenie dane prostredníctvom platiteľa dane, t.j. prostredníctvom Objednávateľa, bude táto suma dane poukázaná na účet Dodávateľa vo výške a v mene uvedenej v rozhodnutí príslušného správcu dane, maximálne však do výšky zrazenej dane v cudzej mene.
11. Zmluvné strany sa zaväzujú akceptovať akékoľvek legislatívne zmeny v právnom poriadku Slovenskej republiky, vrátane zmien v daňových zákonoch, ktoré sa dotknú zmluvy a budú rešpektovať ich aplikáciu počas doby ich platnosti. Dodávateľ sa zaväzuje akúkoľvek zmenu vo svojom vzťahu k daňovým povinnostiam voči SR ihneď konzultovať s Objednávateľom a na vyžiadanie predloží Objednávateľovi všetky podklady potrebné pre riadne vysporiadanie svojich daňových povinností.
12. Zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/záväzku bez predchádzajúcej písomnej dohody.

13. Dodávateľ, ktorý je platiteľom dane v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ako „zákon o DPH“) vyhlasuje, že ku dňu uzavretia zmluvy u neho nenastali dôvody na zrušenie registrácie pre daň z pridanej hodnoty podľa § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH a/alebo nie je zverejnený v príslušnom zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky v zmysle ustanovenia § 69 ods. 14 písm. b) a § 69 ods. 15 zákona o DPH (ďalej aj ako „zoznam DPH platiteľov vedený Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky“).

Dodávateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy jeho štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu alebo spoločník nie je štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom Objednávateľa.

V prípade, ak kedykoľvek po uzavretí zmluvy a pred zánikom zmluvy

- nastanú u Dodávateľa dôvody na zrušenie registrácie pre daň z pridanej hodnoty podľa § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH a/alebo Dodávateľ bude zverejnený v príslušnom zozname DPH platiteľov vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky, alebo
- štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu alebo spoločník Dodávateľa sa stane štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom Objednávateľa okrem prípadu, ak je Dodávateľom spoločnosť, v ktorej má Objednávateľ priamu majetkovú účasť alebo ak je Dodávateľom spoločnosť, ktorá má priamu majetkovú účasť v spoločnosti Objednávateľa, alebo
- vstúpi Dodávateľ do likvidácie, začne sa voči Dodávateľovi konkurzné konanie alebo reštrukturalizačné konanie,

sa Dodávateľ zaväzuje najneskôr do 3 dní od vzniku tejto skutočnosti písomne oznámiť vznik tejto skutočnosti Objednávateľovi. V prípade, že Dodávateľ v stanovenej lehote neoznámí písomne vznik niektorej zo skutočností uvedených v písm. a), b) a c) tohto bodu Objednávateľovi, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000,-€. Dodávateľ je povinný Objednávateľom vyúčtovanú zmluvnú pokutu zaplatiť Objednávateľovi. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody v celom rozsahu.

V prípade, ak kedykoľvek po uzavretí zmluvy a pred zánikom zmluvy vznikne (nastane) ktorákoľvek zo skutočností uvedených v písm. a), b) a c) tohto bodu vyššie, má Objednávateľ právo zadržať z ceny plnenia alebo z časti ceny plnenia fakturovaných Dodávateľom podľa zmluvy, čiastku vo výške zodpovedajúcej výške dane z pridanej hodnoty uvedenej na príslušnej faktúre (ďalej aj ako „nevyplatená čiastka z ceny plnenia“). Vo vzťahu k nevyplatennej čiastke z ceny plnenia sa Objednávateľ nedostáva do omeškania ani sa nedopúšťa iného porušenia zmluvy, ak nevyplatenú čiastku z ceny plnenia vysporiada alebo použije podľa ustanovení tohto bodu.

Objednávateľ uhradí Dodávateľovi nevyplatenú čiastku z ceny plnenia bezodkladne po tom, čo Dodávateľ Objednávateľovi preukáže, že daň z pridanej hodnoty uvedenú na faktúre pre Objednávateľa podľa zmluvy v plnej výške odviezol príslušnému daňovému úradu.

Ak daňový úrad rozhodnutím uloží Objednávateľovi ako ručiteľovi uhradiť Dodávateľom nezaplatenú daň z pridanej hodnoty (ďalej aj ako „nezaplatená daň“), Objednávateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi Dodávateľovi. Dodávateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní odo dňa doručenia oznámenia Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety, poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie a dokumenty, na základe ktorých možno uplatniť námietky voči povinnosti Objednávateľa ako ručiteľa uhradiť daňovému úradu Dodávateľom nezaplatenú daň. Komunikácia medzi zmluvnými stranami môže byť v tomto prípade realizovaná e-mailom na adresu Dodávateľa [redacted] a adresu Objednávateľa [redacted] a zoscanovanými prílohami, na požiadanie je každá zo zmluvných strán povinná potvrdiť druhej zmluvnej strane príslušné oznámenie písomne. Dokumenty umožňujúce uplatnenie námietky voči povinnosti Objednávateľa ako ručiteľa uhradiť daňovému úradu Dodávateľom nezaplatenú daň je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi v origináli alebo v notársky overenej kópii.

Ak daňový úrad uloží Objednávateľovi ako ručiteľovi povinnosť uhradiť Dodávateľom nezaplatenú daň, Objednávateľ je oprávnený použiť nevyplatenú čiastku z ceny plnenia na úhradu takejto nezaplatennej dane. Objednávateľ ako ručiteľ je oprávnený použiť na úhradu Dodávateľom nezaplatennej dane na základe rozhodnutia daňového úradu akúkoľvek nevyplatenú čiastku z ceny plnenia, vrátane nevyplatených čiastok z ceny plnenia z iných faktúr

vystavených Dodávateľom Objednávateľovi, a to aj na základe iných zmlúv uzavretých medzi Objednávateľom a Dodávateľom. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, uplatniť akékoľvek opravné prostriedky proti rozhodnutiu daňového úradu, ktorým Objednávateľovi ako ručiteľovi uloží zaplatiť Dodávateľom nezaplatenú daň. V prípade rozhodnutia Objednávateľa o podaní opravného prostriedku je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi plnú súčinnosť. O použití príslušnej nevyplatennej čiastky z ceny plnenia na úhradu Dodávateľom nezaplatenej dane bude Objednávateľ informovať Dodávateľa. Dodávateľ nemá nárok na vyplatenie nevyplatennej čiastky z ceny plnenia, ktorú Objednávateľ použil podľa tohto bodu. Objednávateľ je oprávnený postupovať podľa tohto odseku bez ohľadu na vykonanie oznámení podľa predchádzajúceho odseku.

Ak Objednávateľ ako ručiteľ uhradí daňovému úradu Dodávateľom nezaplatenú daň a z akéhokoľvek dôvodu nebude pre Objednávateľa možné alebo vhodné použiť na úhradu nevyplatenú čiastku z ceny plnenia, vzniká Objednávateľovi pohľadávka voči Dodávateľovi vo výške takto zaplatenej dane (ďalej aj ako „Pohľadávka“). O zaplatení dane z titulu ručenia za Dodávateľa bez použitia nevyplatennej čiastky z ceny plnenia bude Objednávateľ informovať Dodávateľa. Vzniknutá Pohľadávka sa stáva splatnou dňom nasledujúcim po dni odpísania zaplatenej dane z účtu Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený jednostranne si započítať Pohľadávku proti akejkoľvek pohľadávke alebo pohľadávkam Dodávateľa voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na skutočnosť, či sú splatné alebo nesplatené. Objednávateľ je tiež oprávnený vymáhať voči Dodávateľovi zaplatenie Pohľadávky všetkými právnymi prostriedkami. Pre vylúčenie pochybností platí, že Dodávateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať nevyplatenú čiastku z ceny plnenia proti Pohľadávke ani proti akýmkoľvek iným pohľadávkam Objednávateľa voči Dodávateľovi a Dodávateľ tiež nie je oprávnený postúpiť pohľadávku spočívajúcu v nevyplatennej čiastke z ceny plnenia na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred akýmikoľvek odchylnými ustanoveniami zmluvy a zostávajú zachované aj v prípade zániku zmluvy, týmto zmluvné strany vylučujú vo vzťahu k tomuto bodu aplikovateľnosť ustanovenia § 273 ods. 2 Obchodného zákonníka. Zmluvné strany výslovne vylučujú oprávnenie Dodávateľa ako dlžníka podľa ustanovenia § 309 Obchodného zákonníka na uplatnenie námietok voči Objednávateľovi ako ručiteľovi, ak Objednávateľ ako ručiteľ uhradí z titulu ručenia daň nezaplatenú Dodávateľom ako dlžníkom bez vedomia Dodávateľa

## **VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

1. Dodávateľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vhodného a odborne vyškoleného personálu. Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch jednotlivých členov personálu Dodávateľa odmietnuť.
2. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny stav poznatkov o ICT CC, ktoré sú predmetom starostlivosti a údržby. Ak by na základe údržby ICT CC došlo v nich k podstatným zmenám, Dodávateľ sa na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zaväzuje vykonať školenia jednotlivých užívateľov a správcov, za vopred písomne dohodnutých podmienok.
3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto zmluvy, najmä umožniť Dodávateľovi primeraný prístup k príslušnému softvéru alebo HW ICT CC, ako aj použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií, nevyhnutných pre výkon služieb starostlivosti a údržby podľa tejto zmluvy.
4. Objednávateľ je povinný používať ICT CC podľa používateľskej a administrátorskej dokumentácie alebo podľa inštrukcií Dodávateľa. Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne úpravy alebo opravy ICT CC a prevádzkového prostredia, ktoré by boli v rozpore s dokumentáciou dodávanej vlastníkom softvéru alebo Dodávateľom.
5. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie aktuálnych záložných kópií prevádzkovaného softvéru ICT CC tak, aby tieto boli prístupné v prípade, ak budú potrebné pri riešení problému.
6. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi raz štvrťročne report o dodaných službách v rámci plnenia na základe tejto zmluvy v štruktúre podľa predmetu zmluvy.
7. Dodávateľ je povinný vykonať bezodkladnú nápravu plnenia predmetu zmluvy, ak Objednávateľ zistí, že Dodávateľ uskutočňuje svoje povinnosti v rozpore s podmienkami zmluvy alebo všeobecne platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. V prípade nevykonania tejto nápravy v primeranej lehote je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, pričom Dodávateľ zodpovedá za spôsobenú škodu v plnej výške.

8. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia a/alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
10. Dodávateľ urobí všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy na pracoviskách Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich zamestnancov, ako i bezpečnosť zamestnancov Objednávateľa.
11. Dodávateľ sa zaväzuje
  - a) dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený,
  - b) vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa,
  - c) v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa,
  - d) plniť predmet zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov,
  - e) plniť predmet zmluvy až po absolvovaní školenia BOZP a ochrany pred požiarimi jeho zamestnancov alebo osôb konajúcich v jeho mene a ďalej v intervaloch určených Objednávateľom.
12. Dodávateľ je povinný :
  - a) vybaviť svojich zamestnancov s viditeľným označením logom firmy dodávateľa,
  - b) zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene len na pracoviskách a priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy.
13. Dodávateľ je povinný vždy k 30.11. aktuálneho roka oznámiť podiel nákladov (skutočných a za december odhadnutých) na uprade softvéru a ICT CC k 31.12. aktuálneho roka.
14. Osobou, poverenou konať vo veciach realizácie predmetu zmluvy za Objednávateľa je [redacted] I. číslo: [redacted] (osoba poverená za Objednávateľa) alebo v prípade jej neprítomnosti, ňou vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Dodávateľom.

Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa:

  - a) predkladať požiadavky na zmeny ICT CC,
  - b) dohodovať detaily podmienok realizácie úprav/zmien ICT CC,
  - c) potvrdzovať protokoly o dodaných službách,
  - d) zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
  - e) podpisovať zápisnice o výsledku akceptačných testov úprav/zmien ICT CC .
15. Osobou, poverenou konať vo veciach realizácie predmetu zmluvy za Dodávateľa [redacted] tel. číslo [redacted] (osoba poverená za Dodávateľa), alebo v prípade jej neprítomnosti, ňou vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej za Objednávateľa.

Osoba poverená za Poskytovateľa je oprávnená v mene Dodávateľa:

  - a) vypracovať stanoviska k návrhom Objednávateľa na úpravy/zmeny ICT CC,
  - b) dohodovať podmienky realizácie úprav/zmien ICT CC,
  - c) riadiť práce pri úpravách/zmenách ICT CC, ako aj pri poskytovaní ostatných služieb Dodávateľa pri plnení predmetu zmluvy,
  - d) podpisovať zápisnice o výsledkoch akceptačných testov úprav/zmien ICT CC a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
16. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu, kontaktné čísla a adresy. Zmena je voči druhej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby a/alebo zmene kontaktných údajov.
17. Dodávateľ akceptuje, že služby ním poskytované v zmysle tejto zmluvy môžu byť využívané dcérskymi spoločnosťami Objednávateľa s minimálnou 50 % priamou alebo nepriamou majetkovou účasťou Objednávateľa, pričom tieto spoločnosti nie sú zmluvnými stranami tejto zmluvy na strane Objednávateľa.

### **VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA**

1. Dodávateľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie servisných služieb, tvoriacich predmet plnenia tejto zmluvy, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
2. Dodávateľ poskytuje na výsledky plnenia služieb údržby a funkčné úpravy a/alebo zmeny ICT CC (vývoj a rozvoj ICT CC) záruku v trvaní dvadsaťštyri (24) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia príslušného výsledku plnenia Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Dodávateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady, najneskôr v lehotách podľa typu vady uvedenom v bode 3. tohto článku od nahlásenia príslušnej vady Dodávateľovi (telefonicky alebo e-mailového oznámenia), ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Objednávateľ je povinný u Dodávateľa písomne reklamovať vadu poskytnutého plnenia bez zbytočného odkladu po jej zistení. Dodávateľ je povinný pri obmedzení funkčností ICT CC začať s odstraňovaním reklamovanej vady bez zbytočného odkladu od doručenia reklamácie. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť vadu v závislosti od jej kategórie (A,B,C) v súlade s termínmi definovanými príslušným variantom údržby v zmysle čl. III. bod 2, dohodnutom zmluvnými stranami v príslušnej čiastkovej zmluve / objednávke, na základe ktorej bolo reklamované plnenie vykonané.
4. V prípade, ak Dodávateľ neodstráni vadu, ktorá bola Objednávateľom riadne oznámená, a funkčnosť ICT CC tak, ako bola popísaná v používateľskej, produktovej alebo technickej dokumentácii je vážne poškodená, alebo naďalej neplní svoje funkcie, alebo je vada neodstrániteľná, pričom vada nie je spôsobená vlastnosťou/chybou SW a/alebo HW, má Objednávateľ právo požadovať primerané zníženie cien služieb (zľavu) za dobu tejto nefunkčnosti, od momentu oznámenia reklamovanej vady do doby jej odstránenia, maximálne do výšky 30% súčtu ročnej ceny (cena za 1 rok) za služby starostlivosti o SW podľa čl. III. bod 1. a služby údržby ICT CC vo vybranom variante SLA podľa čl. III. bod 2.1 tejto zmluvy, určených v zmysle Prílohy č. 2 alebo odstúpiť od tejto zmluvy, podľa článku XII. tejto zmluvy.

### **IX. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

1. Ak poruší jedna zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane. Za škodu sa považuje skutočná škoda, ušlý zisk a náklady vzniknuté poškodenej zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna výška náhrady škody podľa bodu 1. v súvislosti s porušením tejto zmluvy Dodávateľom počas celej doby jej platnosti je obmedzená do celkovej výšky 30% súčtu ročnej ceny (cena za 1 rok) služby starostlivosti o SW podľa čl. III. bod 1 a čiastkovej zmluvy (objednávky) za služby údržby ICT CC vo vybranom variante SLA podľa čl. III. bod 2.1 tejto zmluvy, určenej v zmysle Prílohy č. 2 bod 2a) a 2b).
3. Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti na náhradu škody, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku, vyplývajúceho z tejto zmluvy, došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť, v zmysle §374 Obchodného zákonníka.

### **X. ZMLUVNÉ SANKCIE**

1. V prípade akéhokoľvek neplnenia alebo porušenia povinností Dodávateľa s plnením služieb podľa čl. I. bod 1.1a) v zmysle podmienok, uvedených v čl. III. bod 1., je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,3 % z celkovej ročnej ceny služby starostlivosti o SW, uvedenej v Prílohe č. 2 bod 2a), platnej pre rok, v ktorom došlo k nespĺneniu alebo porušeniu povinností, a to za každé nespĺnenie alebo porušenie povinností zvlášť.
2. V prípade akéhokoľvek omeškania Dodávateľa s plnením služieb podľa čl. I. bod 1.1 b) v termínoch uvedených v čl. III. bod 2. tejto zmluvy alebo dohodnutých podľa tejto zmluvy v čiastkovej zmluve (objednávke), je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny služieb údržby ICT CC, uvedenej v čiastkovej zmluve/objednávke, určenej podľa Prílohy č. 2 bod 2b), a to za každý, aj začatý kalendárny deň

omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v dňoch, alebo 0,05 % z ceny služieb údržby ICT CC, uvedenej v čiastkovej zmluve/objednávke, určenej podľa Prílohy č. 2 bod 2b), a to za každú začatú hodinu omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v hodinách, alebo 0,005 % z ceny služieb údržby ICT CC, uvedenej v čiastkovej zmluve /objednávke, určenej podľa Prílohy č. 2 bod 2b), a to za každú začatú minútu omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v minútach.

3. V prípade akéhokoľvek omeškania Dodávateľa s plnením služieb podľa čl. I. bod 1.1 c), a d) v termínoch uvedených v čl. III. bod 3. a/alebo 4. tejto zmluvy alebo dohodnutých podľa tejto zmluvy v príslušných čiastkových zmluvách, resp. objednávkach, je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, určenej podľa Prílohy č. 2, a to za každý, aj začatý kalendárny deň omeškania.
4. V prípade neodstránenia väd plnenia poskytnutého/dodaného na základe príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky v termínoch určených podľa čl. VIII. bod 3. tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, ktoré je predmetom odstránenia vady, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v hodinách alebo 0,5 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, ktoré je predmetom odstránenia vady, a to za každý deň omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v dňoch, až do odstránenia vady (vrátane) a za každú neodstránenú vadu zvlášť.
5. V prípade omeškania s splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna výška všetkých Objednávateľom uplatnených zmluvných pokút v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nepresiahne v celkovom súčte vo vzťahu k Dodávateľovi 30% súčtu ročnej ceny (cena za 1 rok) za služby starostlivosti o SW podľa čl. III. bod 1. a čiastkovej zmluvy za služby údržby ICT CC vo vybranom variante SLA podľa čl. III. bod 2.1 tejto zmluvy, určenej podľa Prílohy č. 2 bod 2a) a 2b).
7. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu preukázateľnej škody, prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.
8. V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z čl. VII. bod 11. je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR, za každý prípad porušenia povinnosti zvlášť.

## XI. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám tejto druhej zmluvnej strany. Dodávateľovi môže Objednávateľ počas plnenia predmetu tejto zmluvy umožniť prístup k informačným systémom a softvérovým aplikáciám Objednávateľa s databázami obsahujúcimi osobné údaje, ktoré súvisia s výkonom jeho dohodnutých pracovných činností, na základe určených alebo sprístupnených prístupových práv v rozsahu potrebnom na splnenie predmetu plnenia tejto zmluvy.
2. Pre plnenie predmetu zmluvy nie je potrebný a Dodávateľ ani nebude využívať náhľad, prehliadanie alebo akýkoľvek iný spôsob spracúvania osobných údajov alebo databáz osobných údajov, sprístupnenie a využívanie testovacej vzorky osobných údajov poskytnutej Objednávateľom, z priestorov Objednávateľa Dodávateľ nevynesie, nezhotoví kópiu záznamu a bez predchádzajúceho súhlasu určeného zamestnanca Objednávateľa neodpojí záznamové, zberné alebo archívne zariadenie obsahujúce osobné údaje v majetku Objednávateľa.
3. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológiách, vlastnených príslušnou zmluvnou stranou, vrátane know – how.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné a preukázateľné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou a o povinnosti mlčanlivosti pri prípadnom oboznámení sa s osobnými údajmi v majetku Objednávateľa podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie

potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií a o povinnosti mlčanlivosti pri oboznámení sa s osobnými údajmi v majetku Objednávateľa podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v zmysle tejto zmluvy prevzali aj všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
6. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto Zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytla.
7. V prípade porušenia povinností, uvedených v tomto článku zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30 000,- EUR za každé porušenie povinností zvlášť, celkovo však najviac do výšky 300 000,- EUR.

## **XII. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú - 3 roky odo dňa nadobudnutia jej platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ustanovenia osobitných predpisov tým nie sú dotknuté. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa uzavretie čiastkovej zmluvy /objednávky do posledného dňa trvania platnosti tejto zmluvy. Čiastkové zmluvy /objednávky vystavené Objednávateľom a potvrdené Dodávateľom do posledného dňa trvania platnosti tejto zmluvy, budú zrealizované/poskytnuté na základe podmienok tejto zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že práva a povinnosti uvedené v tejto zmluve sa vzťahujú aj na plnenia poskytnuté Dodávateľom a prevzaté Objednávateľom pred platnosťou tejto zmluvy s účinnosťou od 15.11.2017.
4. Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
  - a) výpoveďou zo strany Objednávateľa;
  - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
  - c) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu;
  - d) odstúpením od zmluvy
  - e) uplynutím platnosti zmluvy.
5. Objednávateľ je oprávnený túto zmluvu ukončiť aj pred uplynutím doby jej platnosti písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s (3) trojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, tak služby poskytované na základe tejto zmluvy, podľa čl. I. bod 1.1a), bod 1.1c) a 1.1d) (čl. IV. bod 2. a 4.) tejto zmluvy, ktorých realizácia bola zmluvnými stranami objednaná a odsúhlasená alebo začatá pred doručením výpovede, budú poskytované do ich riadneho splnenia podľa podmienok tejto zmluvy. Okrem tu uvedených prípadov, nemôže Dodávateľ po doručení výpovede, bez písomného súhlasu Objednávateľa, poskytovať žiadne nové plnenie predmetu tejto zmluvy.
6. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre účely tejto zmluvy rozumie porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti, ak k náprave nedôjde ani po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia. Zmluvné strany sa dohodli, že plnenia predmetu zmluvy podľa čl. I. bod 1.1 a) a 1.1 b) vykonané Dodávateľom



a akceptované, prevzaté a uhradené Objednávateľom (potvrdené preberacím protokolom) do dňa odstúpenia od zmluvy si vracat' nebudú.

### **XIII. PREVOD PRÁV A POVINNOSTÍ**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.

### **XIV. RIEŠENIE SPOROV**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmiernu, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
2. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu v Slovenskej republike.

### **XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Právne vzťahy touto zmluvou alebo čiastkovými zmluvami neupravené a ich právne dôsledky vrátane otázok platnosti tejto zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
2. V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
3. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne uvedené inak, túto zmluvu je možné zmeniť len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomného dodatku očíslovaného podľa poradia jeho prijatia podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ustanovenia čl. I. bod 8. a VII. bod 16. tým nie sú dotknuté.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto zmluvy sa za doručenie písomnosti bude považovať (ak doručenie nenastane preukázateľne skôr):
  - písomnosť odoslaná e-mailom na adresu kontaktnej osoby druhej zmluvnej strany – najbližší pracovný deň nasledujúci po dni odoslania písomnosti,
  - písomnosť odoslaná poštovou prepravou – uplynutím lehoty 3 pracovných dní odo dňa uloženia neprevzatej písomnosti na pošte, alebo
  - dňom odmietnutia prevzatia doručovanej písomnosti.
5. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne uvedené inak, pod pojmom písomne sa rozumie vyhotovenie a doručenie dokumentu buď v listinnej alebo elektronickej forme.
6. Dodávateľ týmto berie na vedomie, že Objednávateľ je právnickou osobou, ktorá poskytuje finančné prostriedky podľa § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o registri partnerov verejného sektora“). Dodávateľ vyhlasuje, že on ako aj všetci jemu známi subdodávatelia, ktorí sú považovaní za partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora, sú v čase uzavretia tejto zmluvy zapísaní v Registri partnerov verejného sektora vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „Register“). Dodávateľ sa zároveň zaväzuje, že bude počas celej doby trvania tejto zmluvy zapísaný v Registri a bude plniť všetky povinnosti vyplývajúce mu, ako partnerovi verejného sektora, zo Zákona o registri partnerov verejného sektora. Nesplnenie ktorejkoľvek povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvných povinností Dodávateľa zakladajúce oprávnenie Objednávateľa od tejto zmluvy odstúpiť.
7. Táto zmluva vrátane príloh je vyhotovená v štyroch (4) origináloch v slovenskom jazyku, pre každú zmluvnú stranu po dva (2) rovnopisy.

8. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy. Podpisom zmluvy zmluvné strany zároveň potvrdzujú prevzatie nasledovných príloh, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy:
- Príloha č. 1 Špecifikácia služby
  - Príloha č. 2 Špecifikácia ceny
  - Príloha č. 3 Žiadosť o zmenu aplikácie

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa .....

.....  
JUDr. Adriana Khandlová  
vedúca útvaru obstarávania

.....  
Ing. Petr Ivánek  
riaditeľ pre ekonomiku a prevádzkové služby

.....  
Ing. Marián Skákala  
konateľ spoločnosti

## Príloha č. 1 – Špecifikácia služby

### 1. Predmet

Predmetom sú :

1. služby starostlivosti a údržby ICT systémov Call centra SPP (ICT CC SPP), t.j. hardvéru a softvéru, za účelom udržania ich funkčnosti – rozsah služieb bude definovaný v objednávke,
2. služby súvisiace s vývojom a rozvojom služieb ICT CC SPP.

Zoznam hardvéru a softvéru predmetu zmluvy je popísaný v bode 5. a 6. tejto prílohy.

### Popis poskytovaných služieb:

Call centrum SPP má za úlohu obsluhu zákazníckych požiadaviek skupín domácnosti a maloobderu pre obe poskytované komodity (plyn, elektrina) pomocou hlasových a multimediálnych kanálov. Zákaznícke požiadavky zahŕňajú napr. zmluvné zmeny, úpravy preddavkov, vybavovanie reklamácií, sťažností, poskytovanie informácií k pripájaniu a vyúčtovaniu, uzatváranie zmlúv, navolávanie zákazníkov za účelom znovuzískania nových, alebo stratených zákazníkov pre obe komodity. Obsluhu zákazníkov vykonávajú operátori CCP SPP, riadenie prevádzky vykonávajú supervízori CC SPP.

Služby CC SPP sú poskytované na ICT technológii Avaya Aura, ktoré bolo do SPP dodané a uvedené do prevádzky v r. 2013. Prevádzková podpora týchto systémov je vykonávaná Sekciou IT, v spolupráci s externou servisnou organizáciou na základe zmluvy na služby starostlivosti a údržby ICT systémov CC SPP.

V rámci poskytovaných služieb CC SPP sú jednotlivé obslužné kanály a služby rozdelené nasledovne:

1. Zákaznícka linka SPP – hlasová služba, email, fax, hlasové kampane, chat, sms, textové kampane (sms/email)
2. Biznis linka SPP – hlasová služba, email, fax
3. Férová linka SPP – hlasová služba
4. Krízová linka SPP – hlasová služba
5. Spojovateľky – hlasová služba

Obsluha jednotlivých zákazníckych liniek (hlas, multimédia) :

Operátori CC v čase 07:00 – 20:00hod – pracovné dni, mimo tejto doby je obsluha cez automatizované IVR stromy.

Počet operátorských seatov – 139.

Spracovanie požiadaviek typu hlas/email/fax formou blending.

Hlasový kontakt so zákazníkmi je zaznamenávaný.

Hovory sú smerované cez interaktívne IVR stromy na agentov s príslušnými skillmi.

Agenti a supervízori CC pre prácu využívajú špecializované aplikácie CC pre spracovanie samotných interakcií, online monitorovanie a riadenie prevádzky, offline reportovanie, plánovanie smien, riadenie outbound kampaní, spracovanie záznamu hlasu.

#### 1.1 Službami starostlivosti a údržby sa pre účely tejto zmluvy rozumie:

- a) služby starostlivosti o softvér (ďalej len „SW“) za účelom udržania jeho/ich funkčnosti (update, upgrade, informovanie o nových funkciách, poskytovanie nevyhnutnej súčinnosti a odbornej spolupráce pri implementácii update SW u Objedávateľa, vrátane zmien príslušnej dokumentácie)
- b) služby údržby ICT systémov Call centra SPP za účelom udržania funkčnosti CC SPP ako celku (riešenie incidentov, hotline, technická podpora, opravy alebo výmeny chybného HW)

#### Požadované SLA parametre na služby starostlivosti a údržby :

V prípade vzniku väd SW a HW z kategórie A, B, C, ktoré zabraňujú normálnej funkčnej prevádzke služieb ICT CC SPP, sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať Objedávateľovi údržbu 5 dní v týždni 13 hodín denne, okrem štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja, v čase od 7:00 do 20.00 hod. s nasledovnými časmi RT a FT :

## VARIANT "SLA 1"

- Chyby kategórie A a B v čase od 7.00 do 17.00 hod (týka sa SW, HW, služieb ICT CC SPP):
  - RT do 15 minút (pracovné dni) a FT do 30 minút pre obnovu funkčnosti služieb hlasového kanálu ICT CC SPP (voice).
  - RT do 15 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu funkčnosti služieb multimedialných obslužných kanálov ICT CC SPP (email, fax, chat).
  - RT do 15 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu ostatnej funkčnosti služieb ICT CC SPP, najmä : SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov ICT CC SPP, Outbound, Kampagne.
- Chyby kategórie A a B v čase od 17.00 do 20.00 hod (týka sa SW, HW, služieb ICT CC SPP):
  - RT do 30 minút (pracovné dni) a FT do 60 minút pre obnovu funkčnosti služieb hlasového kanálu ICT CC SPP (voice).
  - RT do 30 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu funkčnosti služieb multimedialných obslužných kanálov ICT CC SPP (email, fax, chat).
  - RT do 30 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu ostatnej funkčnosti služieb ICT CC SPP, najmä : SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov ICT CC SPP, Outbound, Kampagne.
- Chyby kategórie C v čase od 7.00 do 20.00 hod:
  - RT do 1 pracovného dňa a FT do 5 pracovných dní;

## VARIANT "SLA 2"

- a) Chyby kategórie A a B v čase od 7.00 do 17.00 hod (týka sa SW, HW, služieb ICT CC SPP):
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 120 minút pre obnovu funkčnosti služieb hlasového kanálu ICT CC SPP (voice).
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu funkčnosti služieb multimedialných obslužných kanálov ICT CC SPP (email, fax, chat).
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu ostatnej funkčnosti služieb ICT CC SPP, najmä : SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov ICT CC SPP, Outbound, Kampagne.
- b) Chyby kategórie A a B v čase od 17.00 do 20.00 hod (týka sa SW, HW, služieb ICT CC SPP):
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 120 minút pre obnovu funkčnosti služieb hlasového kanálu ICT CC SPP (voice).
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu funkčnosti služieb multimedialných obslužných kanálov ICT CC SPP (email, fax, chat).
  - RT do 60 minút (pracovné dni) a FT do 24 hodín pre obnovu ostatnej funkčnosti služieb ICT CC SPP, najmä : SW nástroje pre riadenie prevádzky pre supervízorov (WFM, Reporting, CC Management), SW nástroje pre správu systémov ICT CC SPP, Outbound, Kampagne.
- c) Chyby kategórie C v čase od 7.00 do 20.00 hod (týka sa SW, HW, služieb ICT CC SPP) :
  - RT do 1 pracovného dňa a FT do 10 pracovných dní.

Ak poruchu nie je možné odstrániť v uvedených lehotách, dodávateľ zabezpečí a uvedie do prevádzky náhradné riešenie, resp. jeho nefunkčnú časť v stanovenom termíne a ponechá toto riešenie až do finálneho odstránenia poruchy, ktoré musí byť realizované najneskôr do 5-násobku času Fix Time, definovaného v SLA parametroch, ak sa zmluvné strany nedohodnú v konkrétnom prípade inak. .

Všetky náklady na odstránenie porúch vrátane cestovného a prác a náhradných dielov, sú zahrnuté v cene.

Objednávateľ požaduje, aby maximálny súvislý výpadok služby v jej plnom rozsahu bol 24 hodín a to za podmienky, že od výpadku bude služba obnovená minimálne na úroveň funkčných služieb hlasového kanálu ICT CC SPP (voice) v zmysle podmienok uvedených v SLA parametroch.

Požadovaná dostupnosť systému meraná na mesačnej báze je 98% v rámci doby poskytovania služby starostlivosti a údržby ICT CC SPP (zohľadnené budú plánované aj neplánované výpadky systému).

Pomoc pri riešení vzniknutých väd' bud' vo forme zodpovedania otázok Objednávateľa (telefonické poradenstvo – hotline) alebo vo forme servisného zásahu diaľkovo a/alebo v mieste plnenia (servisný zásah údržby). Predpokladom poskytovania služieb údržby je oznámenie vzniku vady z e-mailovej adresy Service Desku Objednávateľa [redacted] formou notifikácie na e-mailovú adresu Dodávateľa. Dodávateľ je povinný na základe tejto notifikácie prevziať riešenie vady v dohodnutom čase formou potvrdenia prevzatia v Service Desku Objednávateľa a po vyriešení vady uzavrieť riešenie v Service Desku Objednávateľa. Oznámenie vady musí obsahovať popis vady, miesto výskytu vady, meno a priezvisko, emailovú adresu a telefónne číslo osoby, ktorá vadu oznamuje, dátum a čas nahlásenia vady. Všeobecné otázky ohľadne údržby je potrebné posilať Dodávateľovi na e-mailovú adresu. V prípade dočasnej nefunkčnosti tejto e-mailovej adresy môže Objednávateľ oznámiť vznik problému a potrebu údržby operatívne aj telefonicky na telefónne číslo Dodávateľa a zároveň je nevyhnutné zadať požiadavku aj vyplnením notifikácie. Dodávateľ je povinný obratom elektronicky potvrdiť Objednávateľovi na e-mailovej adrese [redacted] prijatie notifikácie. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, Dodávateľ telefonicky potvrdí Objednávateľovi prijatie notifikácie na telefónnom čísle [redacted]. Následne po sfunkčnení e-mailovej adresy potvrdenie pošle aj elektronickou cestou.

Hotline poradenstvo pri riešení problémov zahŕňa:

- telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd,
- poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní HW, SW a služieb ICT CC SPP, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.

Ak je na základe definovania vady nevyhnutný zásah kvalifikovaného personálu, je Dodávateľ povinný zabezpečiť jeho vyslanie do miesta plnenia, pokiaľ sa nedá definovaná vada odstrániť vzdialeným prístupom.

Objednávateľ požaduje komunikáciu v slovenskom resp. českom jazyku.

Dodávateľovi bude po podpise „Zmluvy o externom pripojení s tretími stranami“, ktorú uzavrie s Objednávateľom, zriadený vzdialený prístup pre vlastný prístupový servisný účet, cez ktorý bude vykonávať údržbu v zmysle tejto zmluvy.

## **1.2 Službami vývoja a rozvoja služieb ICT CC SPP (riešenie zmenových požiadaviek) sa rozumie:**

- a) zmena, úpravy, doplnenia alebo rozšírenia funkcionalít ICT CC SPP (ďalej len „vývoj ICT CC SPP“) podľa požiadaviek Objednávateľa
- b) ostatné služby súvisiace s ICT systémami CC SPP.

### **Zmena, úpravy, doplnenia alebo rozšírenia funkcionalít ICT CC SPP (ďalej len „vývoj ICT CC SPP“) podľa požiadaviek Objednávateľa**

Objednávateľ môže kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy požiadať o zmenu a/alebo úpravu (doplnenie, rozšírenie) riešenia ICT CC SPP (ďalej „žiadost' o zmenu aplikácie“), ktorá tvorí Prílohu č. 3 zmluvy. Žiadost' o zmenu aplikácie sa stane záväznou, až keď zmluvné strany uzavruť čiastkovú zmluvu (objednávku), v ktorej musia byť dohodnuté minimálne tieto náležitosti: popis požadovanej dodávky zmeny v riešení ICT CC SPP, špecifikácie jej realizácie, termín a spôsob dodania, cena a platobné podmienky, požadovaná súčinnosť.

Úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP, budú vykonané na základe Žiadosti o zmenu aplikácie, ktorú osoba oprávnená zastupovať Objednávateľa alebo ním poverená osoba predloží osobe oprávnenej zastupovať Dodávateľa. Ku každej doručenej Žiadosti o zmenu aplikácie na úpravu a/alebo zmenu v riešení ICT CC SPP vypracuje na vlastné náklady Dodávateľ najneskôr do 10

pracovných dní (ak sa osoby poverené za Objednávateľa a Dodávateľa nedohodnú inak) od jej doručenia stanovisko, ktoré zapíše do predloženej Žiadosti o zmenu aplikácie (časť II. Návrh riešenia – ponuka) a v ktorom uvedie:

- i) či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu v riešení ICT CC SPP považuje za realizovateľnú,
- j) popis navrhovaného riešenia,
- k) odhad časových a personálnych kapacít a navrhovaných nákladov u Objednávateľa,
- l) predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými ICT CC SPP komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
- m) navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
- n) navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
- o) definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
- p) termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP.

Pre vypracovanie stanoviska Objednávateľ poskytne Dodávateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie. Následne Žiadosť o zmenu aplikácie doplnenú o stanovisko Dodávateľa predloží osoba poverená za Dodávateľa osobe poverenej za Objednávateľa. Osoba poverená za Objednávateľa má právo požiadať o spresnenie Žiadosti o zmenu aplikácie, pokiaľ stanovisko a návrh riešenia Dodávateľa nie je špecifikované jednoznačne, alebo nepokrýva všetky súvislosti riešenia, a osoba poverená za Dodávateľa je povinná špecifikáciu najneskôr do 5 pracovných dní doplniť.

Dohodnutý a oboma zmluvnými stranami schválený rozsah prác, ohodnotený v MD potrebný pre realizáciu úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP je pre obe zmluvné strany záväzný. Pri akejkoľvek úprave a/alebo zmene v riešení ICT CC SPP, alebo jej časti je poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu, vrátane používateľskej a technickej dokumentácie (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie). Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP do prevádzky. Pri úpravách a/alebo zmenách v riešení ICT CC SPP, vykonávaných Dodávateľom, je Dodávateľ povinný, na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo jeho pridružených osôb, všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov v riešení ICT CC SPP, v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP. Rozsah školení bude určený v návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu v riešení ICT CC SPP ako súčasť „Žiadosti o zmenu aplikácií“. Úpravy a/alebo zmeny v riešení ICT CC SPP realizované Dodávateľom budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov osobou poverenou za Objednávateľa a Dodávateľa na základe splnenia všetkých náležitostí, špecifikovaných v žiadosti o zmenu aplikácie na zmenu a /alebo rozšírenie riešenia ICT CC SPP. Akceptačné testy budú vykonané podľa špecifikácie schválenej osobami poverenými za obe zmluvné strany.

- d) Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú vady alebo poruchy, ktoré budú znemožňovať užívanie úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP, alebo jej častí, alebo budú obmedzovať jej základné používanie (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto porúch sa vykoná opakovaný test akceptácie. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú poruchy A, B, dodávateľ ich odstráni do 3 pracovných dní bez ohľadu na parametre poskytovanej služby údržby v riešení ICT CC SPP.
- e) Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú vady alebo poruchy, alebo sa vyskytnú poruchy iné ako poruchy vyššie uvedené (vady kategórie A a B), realizácia úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP sa bude považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie Objednávateľovi. Osoby poverené za obe zmluvné strany podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP do prevádzky a dojednávajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných väd alebo porúch.
- f) Podmienkou akceptácie pri prevzatí úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP do prevádzky bude aj odovzdanie aktualizovanej dokumentácie v riešení ICT CC SPP podľa požiadaviek Objednávateľa.

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačných testov, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako celok nemôže byť prevzaté Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovanom neúspešnom výsledku akceptačných testov odstúpiť od čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Dodávateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu čiastkovej zmluvy alebo objednávky bez nároku na úhradu ceny

Objednávateľ požaduje dodanie úprav a/alebo zmien v riešení ICT CC SPP v slovenskom resp. českom jazyku resp. po dohode s Objednávateľom v anglickom jazyku.

### **Ostatné služby súvisiace s ICT systémami CC SPP**

Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi na základe jeho písomnej požiadavky aj ostatné služby, ktoré zahŕňajú:

Školenia užívateľov a správcov riešenia ICT CC SPP bude Dodávateľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe písomnej objednávky od Objednávateľa. Školenia budú vykonané na vopred dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom, ktoré budú uvedené v objednávke. Potvrdením o vykonaní školenia je prezenčná listina podpísaná účastníkom školenia, prípadne aj vyplnený test správneho pochopenia obsahu školenia, ak bol dohodnutý v obsahu školenia. Dodávateľ vystaví potvrdenie o absolvovaní školenia.

Konzultácie a odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní SW, HW a služieb riešenia ICT CC SPP poskytne Dodávateľ po obojstrannej dohode na základe písomnej objednávky od Objednávateľa. Konzultácie a/alebo odborné poradenstvo budú vykonané na dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom, uvedeným v objednávke. Potvrdením o vykonaní konzultácie a/alebo odborného poradenstva je protokol o poskytnutí konzultácie a odborného poradenstva podpísaný oprávnenou osobou za Objednávateľa. Protokol musí obsahovať informáciu o témach konzultácie/odborného poradenstva a dĺžkach času jednotlivých tém. Objednávateľ požaduje komunikáciu v slovenskom resp. českom jazyku

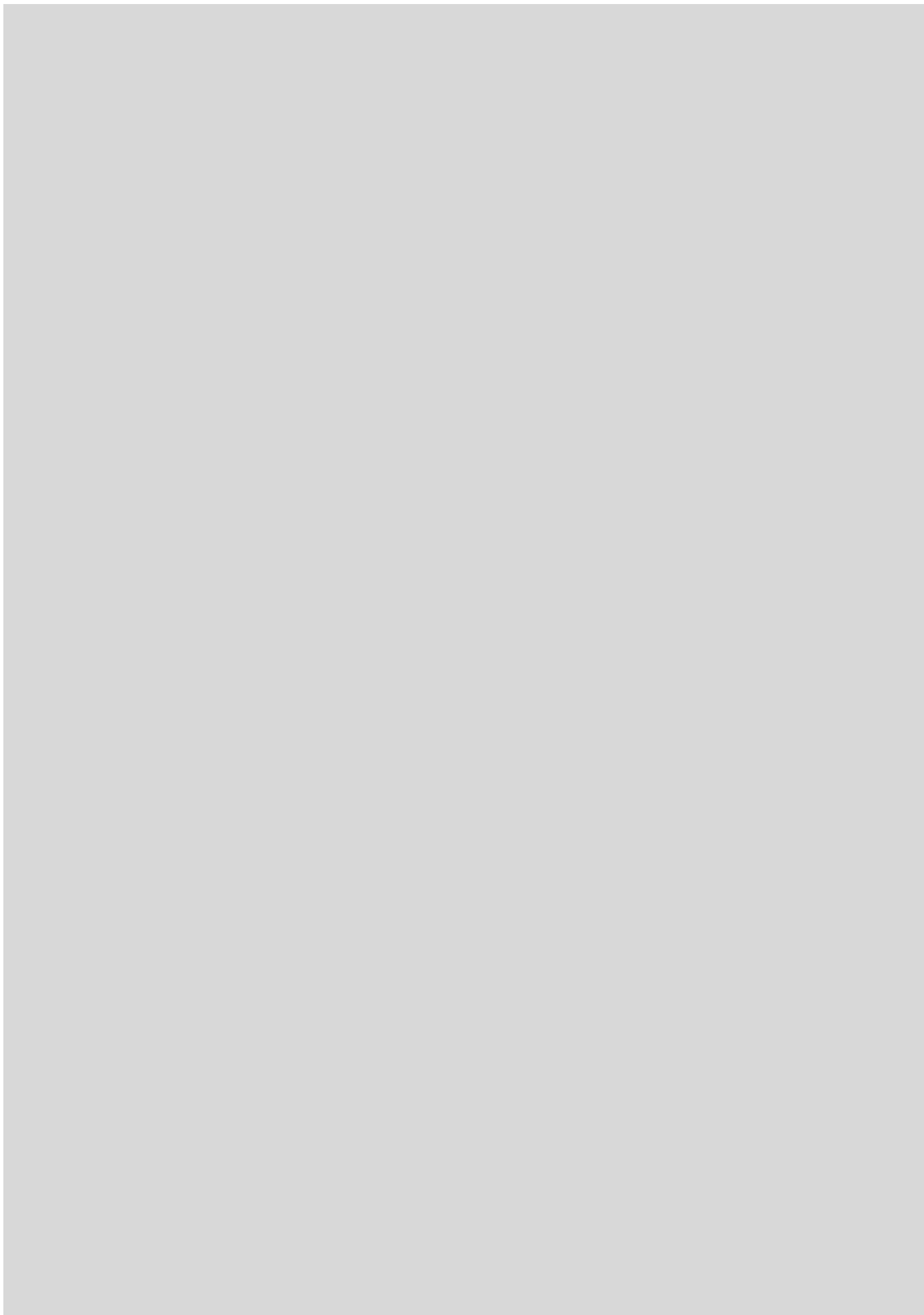
### **2. Miesto plnenia**

Miestami dodania služieb starostlivosti a údržby sú:

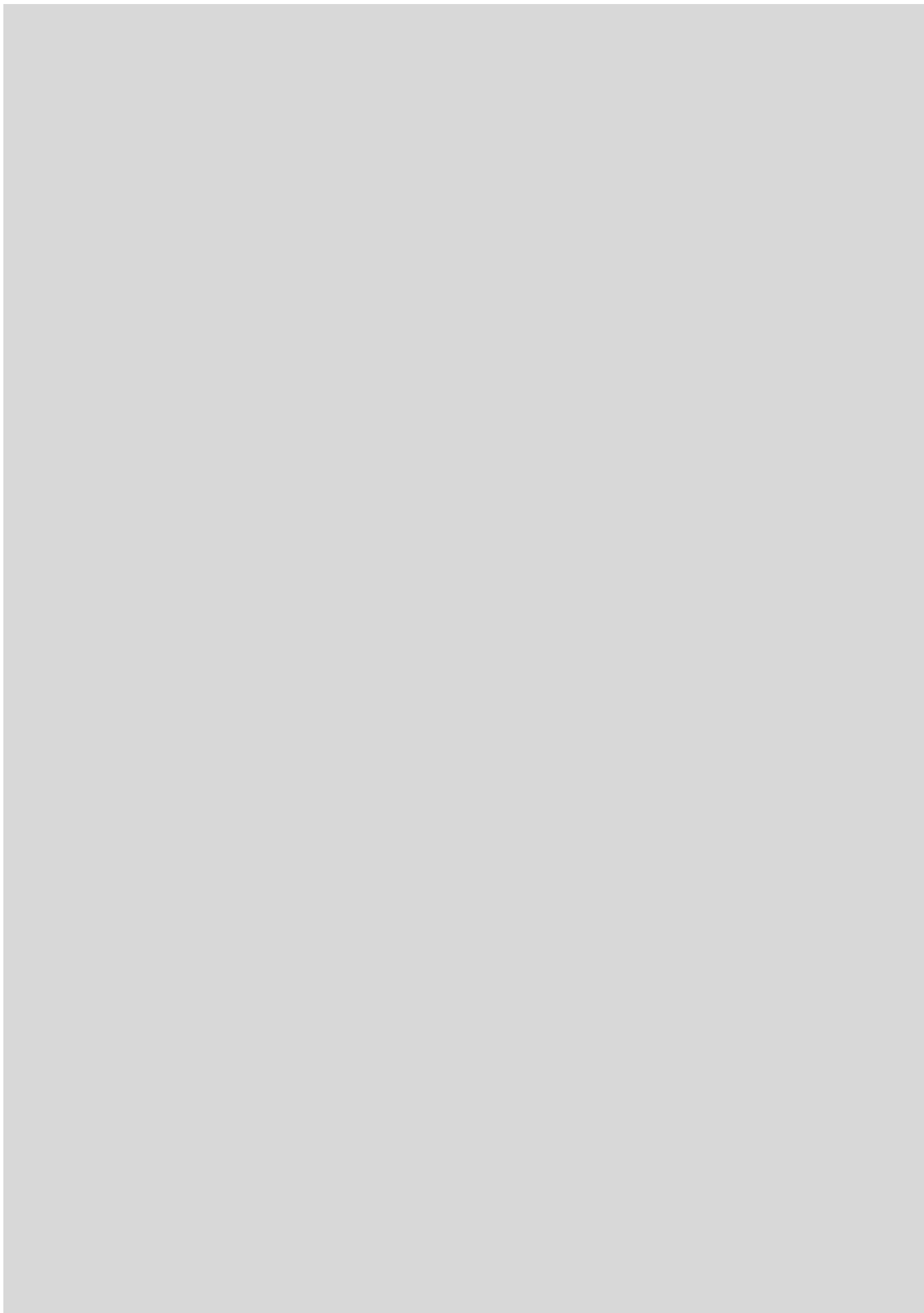
- Mlynské nivy 44/b, Bratislava
- Moldavská 12, Košice

### **3. Schéma a popis riešenia**

Produkčné a labové prostredie ICT CC SPP







**4. Zoznam HW a SW**



## Príloha č. 2 – Špecifikácia ceny

Ceny sú uvedené v Eurách bez DPH

2 a.) Cena pre služby podľa čl. I bod 1.1 a)

Služby starostlivosti

P.č. sup. položky	P.č. serv. ra	Starostl. SW/HW	System / Produkt	Počet MJ	MJ	P/N	Popis Produktu	Jedn. cena na 3 roky	Cena za Počet MJ / na 3 roky	Cena za Počet MJ / vždy za 1 rok od 15.11. do 14.11.
1	1	HW	HP Server	3	ks	HP-Server-Support-Annual	Support HP	1 378,62 €	4 135,86 €	1 378,62 €
2	1	SW	VMWare vSphere	6	ks	VMW-VS5-STD-G-SSS-C	Basic Support Coverage VMware vSphere 5 Standard for 1 processor	410,17 €	2 461,02 €	820,34 €
3	1	SW	Avaya Experience Portal	100	ks	AVY-235117	SA ESS AAEP R6 CM PER PT CONN 3YPP	12,67 €	1 267,00 €	422,33 €
4	1	SW	Avaya Experience Portal	3	ks	AVY-235117	SA ESS AAEP R6 CM PER PT CONN 3YPP	12,67 €	38,01 €	12,67 €
5	1	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-252011	SA ESS AAEP OD R6 TRACKING	3,26 €	6,52 €	2,17 €
6	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-257387	SA ESS AAEP6 PER PT 3YPP	218,17 €	218,17 €	72,72 €
7	1	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-257483	SA ESS AAEP6 PER PT ENH CALLCLASS 3YPP	43,64 €	87,28 €	29,09 €
8	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-257735	SA ESS AAEP6 APOM2 EMAIL CH 3YPP	1 927,20 €	1 927,20 €	642,40 €
9	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-257747	SA ESS AAEP6 APOM2 SMS CH 3YPP	1 927,20 €	1 927,20 €	642,40 €
10	1	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-232946	UPG ADV AAEP OD R6 TRACKING	2,49 €	4,98 €	1,66 €
11	1	SW	Avaya Experience Portal	100	ks	AVY-235129	UPG ADV AAEP R6 CM PER PT CONN 3YPP	6,80 €	680,00 €	226,67 €
12	1	SW	Avaya Experience Portal	3	ks	AVY-235129	UPG ADV AAEP R6 CM PER PT CONN 3YPP	6,80 €	20,40 €	6,80 €
13	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-251859	UPG ADV AAEP6 PER PT 3YPP	127,63 €	127,63 €	42,54 €
14	1	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-251907	UPG ADV AAEP6 PER PT ENH CALLCLASS 3YPP	25,57 €	51,14 €	17,05 €
15	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-252152	UPG ADV AAEP6 APOM2 EMAIL CH 3YPP	1 160,31 €	1 160,31 €	386,77 €

P.č. supp - položky	P.č. serv ra	Star ostl. SW/ HW	System / Produkt	Poč et MJ	MJ	P/N	Popis Produktu	Jedn. cena na 3 roky	Cena za Počet MJ / na 3 roky	Cena za Počet MJ / vždy za 1 rok od 15.11. do 14.11.
16	1	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-252158	UPG ADV AAEP6 APOM2 SMS CH 3YPP	1 160,31 €	1 160,31 €	386,77 €
17	1	SW	2Ring TAS	200	ks	2Ring-SUP-CA-U1-EPU3Y	2Ring CALL ACCOUNTING - EPU Support for 3 YEARS	10,78 €	2 156,00 €	718,67 €
18	1	SW	2Ring Netfax*	100	ks	2Ring-SUP-FAX-U1-EPU1Y	2Ring BUSINESS FAX - EPU Support for 1 YEAR (nacenit' do 31.12.2018 - kvôli offic.ukončeniu supportu)	8,28 €	828,00 €	276,00 €
19	2	HW	HP Server	3	ks	HP-Server-Support-Annual	Support HP	1 378,62 €	4 135,86 €	1 378,62 €
20	2	SW	VMWare vSphere	6	ks	VMW-VS5-STD-G-SSS-C	Basic Support Coverage VMware vSphere 5 Standard for 1 processor	410,17 €	2 461,02 €	820,34 €
21	2	SW	Avaya Callback Assist	1	ks	AVY-258045	SA ESS CBA R4 BASE SERVER SFTW 3YPP	3 372,95 €	3 372,95 €	1 124,32 €
22	2	SW	Avaya Callback Assist	5	ks	AVY-258057	SA ESS CBA R4 PER PORT 3YPP	481,63 €	2 408,15 €	802,72 €
23	2	SW	Avaya Callback Assist	1	ks	AVY-252348	UPG ADV CBA R4 BASE SERVER SFTW 3YPP	1 905,85 €	1 905,85 €	635,28 €
24	2	SW	Avaya Callback Assist	5	ks	AVY-252354	UPG ADV CBA R4 PER PORT 3YPP	272,84 €	1 364,20 €	454,73 €
25	2	SW	Avaya WFM	138	ks	AVY-231137	SA ESS WFO R11 CR MIDSIZE ENT 3YPP	72,03 €	9 940,14 €	3 313,38 €
26	2	SW	Avaya WFM	138	ks	AVY-231253	UPG ADV WFO R11 CR MIDSIZE ENT 3YPP	24,17 €	3 335,46 €	1 111,82 €
	2	SW	Avaya WFM	139	ks	AVY-235477	SA ESS WFO12 ADV WFM PK 3YPP	259,23 €	36 032,97 €	12 010,99 €
28	2	SW	Avaya WFM	139	ks	AVY-235525	SA ESS WFO12 WFM SHIFT BID 3YPP	11,96 €	1 662,44 €	554,15 €
29	2	SW	Avaya WFM	139	ks	AVY-235488	UPG ADV WFO12 ADV WFM PK 3YPP	87,04 €	12 098,56 €	4 032,85 €
30	2	SW	Avaya WFM	139	ks	AVY-235536	UPG ADV WFO12 WFM SHIFT BID 3YPP	4,22 €	586,58 €	195,53 €
31	3	HW	HP Server	3	ks	HP-Server-Support-Annual	Support HP	1 378,62 €	4 135,86 €	1 378,62 €
32	3	SW	Red Hat Linux	1	ks	RH0101594F3-Annually	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) 3 years Std support	2 484,00 €	2 484,00 €	828,00 €
33	3	SW	VMWare vSphere	6	ks	VMW-VS5-STD-G-SSS-C	Basic Support Coverage VMware vSphere 5 Standard for 1 processor	410,17 €	2 461,02 €	820,34 €
34	4	HW	HP Server	3	ks	HP-Server-Support-Annual	Support HP	1 378,62 €	4 135,86 €	1 378,62 €
35	4	SW	Red Hat Linux	1	ks	RH0101594F3	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) 3 years Std support	2 484,00 €	2 484,00 €	828,00 €
36	4	SW	VMWare vSphere	3	ks	VMW-VS5-STD-	Basic Support Coverage VMware vSphere 5	410,17 €	1 230,51 €	410,17 €

P.č. supp položky	P.č. serv ra	Star ostl. SW/HW	System / Produkt	Poč et MJ	MJ	P/N	Popis Produktu	Jedn. cena na 3 roky	Cena za Počet MJ / na 3 roky	Cena za Počet MJ / vždy za 1 rok od 15.11. do 14.11.
						G-SSS-C	Standard for 1 processor			
37	4	SW	Avaya Experience Portal	3	ks	AVY-257675	SA ESS AAEP6 LAB SYSTEM PER PT 3YPP	54,67 €	164,01 €	54,67 €
38	4	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-257687	SA ESS AAEP6 LAB SYSTEM CORE 3YPP	436,35 €	436,35 €	145,45 €
39	4	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-257723	SA ESS AAEP6 APOM2 PT OUTBND/V 3YPP	192,60 €	385,20 €	128,40 €
40	4	SW	Avaya Experience Portal	3	ks	AVY-252003	UPG ADV AAEP6 LAB SYSTEM PER PT 3YPP	29,09 €	87,27 €	29,09 €
41	4	SW	Avaya Experience Portal	1	ks	AVY-252009	UPG ADV AAEP6 LAB SYSTEM CORE 3YPP	232,02 €	232,02 €	77,34 €
42	4	SW	Avaya Experience Portal	2	ks	AVY-252146	UPG ADV AAEP6 APOM2 PT OUTBND/V 3YPP	116,37 €	232,74 €	77,58 €
43	4	SW	Avaya WFM	12	ks	AVY-263952	WFO ORDER FOR CMMBT (4x 90 dni = 1 rok)	3,26 €	39,12 €	13,04 €
44	4	SW	Avaya WFM	12	ks	AVY-386046	WFO RXX ADV WFO PKG CUST LAB (4x 90 dni = 1 rok)	14,07 €	168,84 €	56,28 €
45	4	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-256422	SA ESS AV AURACC6 ENTPRS LAB SYS 3YPP	999,84 €	999,84 €	333,28 €
46	4	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-251073	UPG ADV AV AURACC6 ENTPRS LAB SYS 3YPP	545,43 €	545,43 €	181,81 €
47	19	SW	Avaya ACM	6	ks	AVY-257060	SA ESS AURA R6 FND 3YPP	25,11 €	150,66 €	50,22 €
48	19	SW	Avaya ACM	6	ks	AVY-252566	UPG ADV AURA R6 FND 3YPP	24,63 €	147,78 €	49,26 €
49	5	HW	Dell Server**	1	ks	Dell-Server-Support-Annual	Support Dell serverov (Server je pod supportom do 7.11.2019. Support na rok 2020)	438,43 €	438,43 €	146,14 €
50	6	HW	Dell Server**	1	ks	Dell-Server-Support-Annual	Support Dell serverov (Server je pod supportom do 7.11.2019. Support na rok 2020)	438,43 €	438,43 €	146,14 €
51	6	SW	Avaya AACC	38	ks	AVY-222995	SA ESS AACC R6 MIDSIZE ADVANCED 3YPP	338,29 €	12 855,02 €	4 285,01 €
52	6	SW	Avaya AACC	100	ks	AVY-223013	SA ESS AACC R6 MIDSIZE PREMIER 3YPP	338,29 €	33 829,00 €	11 276,33 €
53	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-223049	SA ESS AACC R6 MIDSIZE RSLNCY CM6 3YPP	5 034,86 €	5 034,86 €	1 678,29 €
54	6	SW	Avaya AACC	100	ks	AVY-223245	SA ESS AACC R6 MDSZ AAEP6 EXPRS PT 3YPP	87,27 €	8 727,00 €	2 909,00 €
55	6	SW	Avaya AACC	3	ks	AVY-254691	SA ESS AURACC6 RPTRTR 1ST 4USR 3YPP	799,97 €	2 399,91 €	799,97 €
56	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-254691	SA ESS AURACC6 RPTRTR 1ST 4USR 3YPP	799,97 €	799,97 €	266,66 €
57	6	SW	Avaya AACC	4	ks	AVY-254703	SA ESS AURACC6 RPT RTR 5 USR 3YPP	999,84 €	3 999,36 €	1 333,12 €

P.č. supp - položky	P.č. serv ra	Star ostl. SW/ HW	System / Produkt	Poč et MJ	MJ	P/N	Popis Produktu	Jedn. cena na 3 roky	Cena za Počet MJ / na 3 roky	Cena za Počet MJ / vždy za 1 rok od 15.11. do 14.11.
58	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-254703	SA ESS AURACC6 RPT RTR 5 USR 3YPP	999,84 €	999,84 €	333,28 €
59	6	SW	Avaya AACC	38	ks	AVY-223007	UPG ADV AACC R6 MIDSIZE ADVANCED 3YPP	174,54 €	6 632,52 €	2 210,84 €
60	6	SW	Avaya AACC	100	ks	AVY-223025	UPG ADV AACC R6 MIDSIZE PREMIER 3YPP	174,54 €	17 454,00 €	5 818,00 €
61	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-223061	UPG ADV AACC R6 MIDSIZE RSLNCY CM6 3YPP	1 633,01 €	1 633,01 €	544,34 €
62	6	SW	Avaya AACC	100	ks	AVY-223256	UPG ADV AACC R6 MDSZ AAEP6 EXPRS PT 3YPP	43,64 €	4 364,00 €	1 454,67 €
63	6	SW	Avaya AACC	3	ks	AVY-250404	UPG ADV AURACC6 RPT RTR 1ST 4USR 3YPP	436,35 €	1 309,05 €	436,35 €
64	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-250404	UPG ADV AURACC6 RPT RTR 1ST 4USR 3YPP	436,35 €	436,35 €	145,45 €
65	6	SW	Avaya AACC	4	ks	AVY-250410	UPG ADV AURACC6 RPT RTR 5 USR 3YPP	545,43 €	2 181,72 €	727,24 €
66	6	SW	Avaya AACC	1	ks	AVY-250410	UPG ADV AURACC6 RPT RTR 5 USR 3YPP	545,43 €	545,43 €	181,81 €
67	6	SW	Avaya UC standard Edition	68	ks	AVY-242181	SA ESS UCE R6 STD /W CM R6 3YPP	7,28 €	495,04 €	165,01 €
68	6	SW	Avaya UC standard Edition	21	ks	AVY-242181	SA ESS UCE R6 STD /W CM R6 3YPP	7,28 €	152,88 €	50,96 €
69	6	SW	Avaya UC standard Edition	68	ks	AVY-249466	UPG ADV UCE R6 STD /W CM R6 3YPP	6,80 €	462,40 €	154,13 €
70	6	SW	Avaya UC standard Edition	21	ks	AVY-249466	UPG ADV UCE R6 STD /W CM R6 3YPP	6,80 €	142,80 €	47,60 €
71	7	HW	Dell Server**	1	ks	Dell-Server-Support-Annual	Support Dell serverov (Server je pod supportom do 15.11.2019. Support na rok 2020)	438,43 €	438,43 €	146,14 €
72	8	HW	Dell Server**	1	ks	Dell-Server-Support-Annual	Support Dell serverov (Server je pod supportom do 15.11.2019. Support na rok 2020)	438,43 €	438,43 €	146,14 €
73	7	SW	Red Hat Linux	1	ks	RH0101594F3-Annually	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) 3 years Std support	2 484,00 €	2 484,00 €	828,00 €
74	8	SW	Red Hat Linux	1	ks	RH0101594F3-Annually	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) 3 years Std support	2 484,00 €	2 484,00 €	828,00 €
75	9	HW	Avaya ACM Server	1	ks	AVY-230411	SA PARTS NBD APPL MED SRV 3YPP	1 759,46 €	1 759,46 €	586,49 €
76	10	HW	Avaya ACM Server	1	ks	AVY-230411	SA PARTS NBD APPL MED SRV 3YPP	1 759,46 €	1 759,46 €	586,49 €
77	11	HW	Avaya ACM Server	1	ks	AVY-230411	SA PARTS NBD APPL MED SRV 3YPP	1 759,46 €	1 759,46 €	586,49 €
78	12	HW	Avaya S8300	1	ks	AVY-230021	SA PARTS NBD CM SM SRV 3YPP	774,17 €	774,17 €	258,06 €
79	9	SW	Avaya ACM	118	ks	AVY-257060	SA ESS AURA R6 FND 3YPP	25,11 €	2 962,98 €	987,66 €

P.č. supp - položky	P.č. serv ra	Star ostl. SW/ HW	System / Produkt	Poč et MJ	MJ	P/N	Popis Produktu	Jedn. cena na 3 roky	Cena za Počet MJ / na 3 roky	Cena za Počet MJ / vždy za 1 rok od 15.11. do 14.11.
80	9	SW	Avaya ACM	21	ks	AVY-257060	SA ESS AURA R6 FND 3YPP	25,11 €	527,31 €	175,77 €
81	9	SW	Avaya ACM	118	ks	AVY-252566	UPG ADV AURA R6 FND 3YPP	24,63 €	2 906,34 €	968,78 €
82	9	SW	Avaya ACM	21	ks	AVY-252566	UPG ADV AURA R6 FND 3YPP	24,63 €	517,23 €	172,41 €
83	13	HW	Avaya AES Server	1	ks	AVY-230411	SA PARTS NBD APPL MED SRV 3YPP	1 759,46 €	1 759,46 €	586,49 €
84	14	HW	Avaya AES Server	1	ks	AVY-230411	SA PARTS NBD APPL MED SRV 3YPP	1 759,46 €	1 759,46 €	586,49 €
85	13	SW	Avaya AES	20	ks	AVY-240680	SA ESS AES R6 UNFD DSKTP 1YPP (platny support do 1.4.2020)	1,32 €	26,40 €	8,80 €
86	13	SW	Avaya AES	20	ks	AVY-248644	UPG ADV AES R6 UNFD DSKTP 1YPP (platny support do 1.4.2020)	1,99 €	39,80 €	13,27 €
87	13	SW	Avaya AES	23	ks	AVY-257831	SA ESS AGT DSKTP R6 SFTPH OFFSITE 3YPP	86,81 €	1 996,63 €	665,54 €
88	13	SW	Avaya AES	23	ks	AVY-252200	UPG ADV AGT DSKTP R6 SFTPH OFFSITE 3YPP	49,04 €	1 127,92 €	375,97 €
89	15	HW	Avaya SM Server	1	ks	AVY-230051	SA PARTS NBD CM MED SRV 3YPP	2 533,62 €	2 533,62 €	844,54 €
90	16	HW	Avaya SM Server	1	ks	AVY-230051	SA PARTS NBD CM MED SRV 3YPP	2 533,62 €	2 533,62 €	844,54 €
91	17	HW	Avaya SM Server	1	ks	AVY-230051	SA PARTS NBD CM MED SRV 3YPP	2 533,62 €	2 533,62 €	844,54 €
92	18	HW	Avaya Messaging Server	1	ks	AVY-230051	SA PARTS NBD CM MED SRV 3YPP	2 533,62 €	2 533,62 €	844,54 €
93	18	SW	Avaya Messaging	10	ks	AVY-238499	SA ESS AURA MSG 6 MAINSTREAM 3YPP	16,43 €	164,30 €	54,77 €
94	18	SW	Avaya Messaging	10	ks	AVY-238511	UPG ADV AURA MSG 6 MAINSTREAM 3YPP	7,28 €	72,80 €	24,27 €
95	19	HW	Avaya MES Server	1	ks	AVY-230231	SA PARTS NBD MM MSS/MAS SRV 3YPP	2 533,62 €	2 533,62 €	844,54 €
96	20	HW	Avaya G450	1	ks	AVY-230171	SA PARTS NBD CM MED GTWY 3YPP	1 090,86 €	1 090,86 €	363,62 €
97	21	HW	Avaya G450	1	ks	AVY-230171	SA PARTS NBD CM MED GTWY 3YPP	1 090,86 €	1 090,86 €	363,62 €
98	24	HW	Avaya G450	1	ks	AVY-230171	SA PARTS NBD CM MED GTWY 3YPP	1 090,86 €	1 090,86 €	363,62 €
99	22	HW	Avaya G430	1	ks	AVY-230141	SA PARTS NBD CM SM GTWY 3YPP	916,33 €	916,33 €	305,44 €
100	23	HW	Avaya G430	1	ks	AVY-230141	SA PARTS NBD CM SM GTWY 3YPP	916,33 €	916,33 €	305,44 €
<b>Cena Starostlivosti</b>									<b>266 944,12 €</b>	<b>88 981,37 €</b>

Ceny sú v EURO bez DPH.

\* Pri položke Netfax výrobca poskytuje starostlivosť (podporu) do 31.12.2018, cena nacenená pre túto položku len do 31.12.2018.

\*\* V prílohe č. 1 zmluvy sú uvedené platnosti starostlivosti (podpory) položiek, ktorých platnosť končí v priebehu objednávaného obdobia. Cena týchto položiek je nacenená pre starostlivosť (podporu) LEN po skončení podporovaného obdobia.

**2 b.)** Cena pre služby podľa čl. I bod 1.1 b)

<b>P.č.</b>	<b>Položka</b>	<b>Cena za 1 rok</b>	<b>Cena za štvrtrok rok</b>
1	Údržba Call Centra SLA "1"	42 964,86 Eur	10 741,17 Eur
2	Údržba Call Centra SLA "2"	35 759,16 Eur	8 939,79 Eur

Ceny sú v EURO bez DPH

**2 c.)** Cena pre služby podľa čl. I bod 1.1 c) a 1.1.d)

<b>P.č.</b>	<b>Položka</b>	<b>Cena/1MD</b>
Q1	riadenie projektu	650,00 Eur
Q2	konzultačné práce	650,00 Eur
Q3	analytické práce	650,00 Eur
Q4	programátorské práce	600,00 Eur
Q5	administratívne práce	500,00 Eur
Q6	školiace práce	450,00 Eur
Q7	inštalačné práce	600,00 Eur



## Príloha č. 3 - Žiadosť o zmenu aplikácie

## I. Požiadavka

Základné údaje požiadavky (vyplňuje žiadateľ)	Referenčné číslo	/		
	Názov aplikácie	Výber poľa		
	Názov požiadavky			
	Dátum podania požiadavky	Požadovaný termín splnenia požiadavky:		
	Legislatívna požiadavka <input type="checkbox"/>	Odvolávka na legislatívu (názov a číslo):		
	Interné riadiace akty požiadavka <input type="checkbox"/>	Odvolávka na interný riadiaci akt (názov a číslo):		
	Detailné zadanie (v prípade potreby uveďte ďalšie informácie v osobitnej prílohe)	<Presná špecifikácia požadovanej zmeny>		
	Zhodnotenie dopadov na ostatné			
	Zdôvodnenie potreby riešenia	<Ak nepopísané = má sa za to že zmena nie je potrebná>		
	Očakávaný prínos finančné a/alebo nefinančné	0,00 € + 0,00 € / rok <Ak nepopísané = má sa za to že prínos nie je žiaden>		
Doterajšie postupy spracovania	<Ak nepopísané = má sa za to že doterajšie postupy sú vyhovujúce>			
Riziká z neschválenia požiadavky	<Ak nepopísané - má sa za to že riziká nie sú>			
Údaje žiadateľa (vyplňuje kľúčový používateľ)	Meno a Priezvisko	<Kľúčový Užívateľ>	Divízia, sekcia, útvar (skratka):	
	Kontakt	telefón:	fax:	e-mail:
	Vlastník/ci procesu	<Vlastník Procesu>		Podpis

## II. Návrh riešenia - ponuka

<b>Odpoveď (vyplňuje realizátor riešenia)</b>	Názov spoločnosti			
	Koordinátor riešenia			
	Kontakt	telefón	fax	e-mail
	Mená riešiteľov			
	Varianty riešenia (vymenovať)	<variant A - povinné> <variant B - povinné> <variant C - voliteľné>		
	Predpoklady realizácie	Variant A	Variant B	Variant C
	Typ zmeny	Variant A	Variant B	Variant C
	Popis navrhovaného riešenia (v prípade potreby uveďte ďalšie informácie v osobitnej prílohe)	<presný technický návrh riešenia úprav v informačnom systéme - vrátane upravovaných tabuliek, programov (s ich názvami), ďalších objektov; vrátane súvislostí a väzieb>		
Požadovaná súčinnosť SPP	Variant A	Variant B	Variant C	
	<požadovaná súčinnosť zo strany SPP - procesná i technická oblasť (ak sa neuvedie = má sa za to že nie je potrebná)>	<požadovaná súčinnosť zo strany SPP - procesná i technická oblasť (ak sa neuvedie = má sa za to že nie je potrebná)>	<požadovaná súčinnosť zo strany SPP - procesná i technická oblasť (ak sa neuvedie = má sa za to že nie je potrebná)>	

Analýza časových a personálnych kapacít – VARIANT A	Kroky realizácie	SPP (v čld)	Dodávateľ (v čld)	(v čld)
	analýza a príprava			
	programovanie a vývoj riešenia			
	implementácia riešenia			
	testovanie a odovzdávanie riešenia			
	dokumentácia zmien			
	školenia			
	- mesačná podpora po realizácii riešenia			
	<iné - špecifikovať>			
Celkom	0,00	0,00	0,00	
Analýza časových a personálnych kapacít – VARIANT B	Kroky realizácie	SPP (v čld)	Dodávateľ (v čld)	(v čld)
	analýza a príprava			
	programovanie a vývoj riešenia			
	implementácia riešenia			
	testovanie a odovzdávanie riešenia			
	dokumentácia zmien			
	školenia			
	- mesačná podpora po realizácii riešenia			
	<iné - špecifikovať>			
Celkom	0,00	0,00	0,00	
Analýza časových a personálnych kapacít – VARIANT C	Kroky realizácie	SPP (v čld)	Dodávateľ (v čld)	(v čld)
	analýza a príprava			
	programovanie a vývoj riešenia			
	implementácia riešenia			
	testovanie a odovzdávanie riešenia			
	dokumentácia zmien			
	školenia			
	- mesačná podpora po realizácii riešenia			
	<iné - špecifikovať>			
Celkom	0,00	0,00	0,00	
Navrhované	Náklady na zmenu			

náklady riešenie	na	Náklady z dopadov	
		Človekodni realizátor	(v €)
		Človekodni	(v €)
		<b>Celkom externé náklady</b>	<b>0,00 €</b>
		Človekodni (v €) SPP	
	<b>Celkom interné náklady</b>		
	<b>SPOLU</b>	<b>0,00 €</b>	
Dopady na  <uveďte všetky prípadné dopady na procesnú i technickú oblasť a dané dopady v Prílohe detailne špecifikujte; ak sa dopady nevedú = má sa za to že nie sú - na zodpovednosť realizátora / vyhodnocovateľa tejto požiadavky>	Používateľská/procesná oblasť (kľúčový používateľ /realizátor)	Procesy	<vyberte>
		Interná legislatíva, usmernenia	<vyberte>
		Priradenie rolí	<vyberte>
		Školenia	<vyberte>
	Technická oblasť (IT /realizátor) pracovník	Ostatné funkčnosti aplikácie	<vyberte>
		Rozhrania	<vyberte>
		Iné aplikácie	<vyberte>
		Technická a komunikačnú infraštruktúra	<vyberte>
		Organizácia prevádzky a údržba aplikácií	<vyberte>
Plánovaný deň dodania (= najskorší možný deň dodania)	dd/MM/y0,00		
Kritéria akceptácie	<testovanie kľúčovým užívateľom>		
Poznámky			

### III. Prílohy

Počet príloh: 0

<vypíšte zoznam príloh a ich názvov>