

Zmluva o poskytovaní služieb č. 24/2017/ŽT/IT

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení a v súlade so
zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách
(ďalej len „**zmluva**“)

ZMLUVNÉ STRANY

Zákazník:

Obchodné meno: **vallue solutions, s.r.o.**
Sídlo: Laurinská 18, 811 01 Bratislava
Štatutárny orgán: Rudolf Korman
IČO: 35714760
DIČ: 2020241355
IČ DPH: SK2020241355
Zápis v obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, VI.č. 14386/B
bank. spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK4509000000005127056995

(ďalej len „**zákazník**“)

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme „ŽSR“**
Sídlo: Klemensova 8, Bratislava 813 61
Štatutárny orgán: Mgr. Martin Erdössy- generálny riaditeľ Železníc Slovenskej republiky
IČO: 313 64 501
DIČ: 2020480121
IČ DPH: SK 2020480121
Zápis v obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, VI.č. 312/B
bank. spojenie: VÚB, a.s.
IBAN: SK1102000000350004700012

bank. spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK1411000000002647000078

bank. spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK940900000000011446542

Vo veciach týkajúcich sa odštepného závodu ŽSR - Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava je oprávnený konať Ing. Michal Korauš, PhD., MBA riaditeľ ŽSR – Železničných telekomunikácií Bratislava

(ďalej len „**poskytovateľ**“)

Preambula

Poskytovateľ na základe tejto zmluvy poskytne zákazníkovi tzv. cloudové služby (model IaaS), prostredníctvom ktorých bude zákazník oprávnený využívať zdroje a výkonovú kapacitu infraštruktúry poskytovateľa umiestnenej v Dátovom centre Kováčska (DCK) na virtualizačnej platforme (VMware) vrátane prevádzkovej podpory, ako aj licenčného zabezpečenia a podľa podmienok tejto zmluvy.

Poskytovateľ vyhlasuje, že ako správca majetku štátu disponuje výlučným právom využívať datacentrum DC Kováčska, je oprávneným držiteľom všetkých licencií poskytnutých zákazníkovi a plnením podľa tejto zmluvy nedôjde k porušeniu autorských práv iných osôb.

1. Definícia pojmov a skratiek

„**Služba IaaS**“ (Infrastructure as a Service - Infraštruktúra ako služba) „**IaaS**“ znamená poskytovanie služby virtuálnych výpočtových, sieťových zdrojov a úložného priestoru, na ktorých si zákazník môže implementovať a prevádzkovať ľubovoľný operačný systém a aplikácie, pričom poskytovateľ zabezpečuje plnú správu nad operačnými systémami.

„**ŽSR - ŽT**“ je skratka pre odštepný závod ŽSR - Železničné telekomunikácie Bratislava.

„**Porucha**“ je taký stav služieb, ktorý znemožňuje zákazníkovi ich riadne používanie.

2. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať zákazníkovi za podmienok stanovených touto zmluvou cloudové služby IaaS spolu s licenciami Red Hat Enterprise Linux 7 (64 bit) a prevádzkovou podporou špecifikovanými v prílohe č.1 zmluvy (ďalej aj ako „služby“) a záväzok zákazníka odoberať v súlade so zmluvou poskytované služby a zaplatiť cenu za poskytované služby podľa čl. 7 tejto zmluvy.

3. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť zákazníkovi prístupové údaje v rámci prevzatia/odovzdania služieb, najneskôr v lehote do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy; o prevzatí/odovzdaní služieb zmluvné strany spíšu protokol o prevzatí a odovzdaní služieb podpísaný oboma zmluvnými stranami - Príloha č.3 - Preberací protokol.
- b) poskytovať služby v dohodnutej kvalite nepretržite teda v priebehu celého kalendárneho týždňa dvadsaťštyri (24) hodín denne (bez ohľadu na štátne sviatky a dni pracovného pokoja), počas doby trvania tejto zmluvy s výnimkou prerušení dohodnutých v tejto zmluve,
- c) oznámiť e-mailom zákazníkovi na jeho adresu helpdesk@itender.sk plánovaný výpadok služieb bez zbytočného odkladu, najmenej však 7 dní vopred, výpadok služieb spôsobený neodvratiteľnou udalosťou sa poskytovateľ zaväzuje oznámiť zákazníkovi bezodkladne hneď potom, ako sa o výpadku dozvie,
- d) voľiť čas plánovaného výpadku služieb tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby, pričom práce údržby budú vykonávané v čase medzi 24.00 h až 6.00 h s výnimkou prác, ktoré je nutné vykonať v dennej dobe a plánovaný výpadok sa realizuje so súhlasom Zákazníka. Zákazník nie je oprávnený udelenie takéhoto súhlasu bezdôvodne odopierať, najmä v prípade závažného ohrozenia chodu prevádzky zabezpečovanej poskytovateľom..

- e) chrániť dáta zákazníka uložené v poskytnutom dátovom priestore pred stratou, zničením a zneužitím,

- f) po ukončení zmluvy a odovzdaní dát zákazníkovi zabezpečiť riadne odstránenie týchto dát z každého dátového priestoru, na ktorom boli počas trvania zmluvy predmetné dáta umiestňované a využívané.
2. Poskytovateľ je oprávnený:
- a) prerušiť poskytovanie služieb za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení na nevyhnutne dlhú dobu,
 - b) pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie služieb, pokiaľ je poskytovanie služieb znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc, a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka), ako aj v prípade, ak sú služby využívané v rozpore so zmluvou, a/alebo ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia poskytovateľa alebo tretích subjektov.
3. Zákazník sa zaväzuje:
- a) chrániť svoje prístupové heslá pred stratou a zabezpečiť svoje prístupové údaje a ďalšie citlivé informácie poskytnuté mu zo strany poskytovateľa tak, aby vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami,
 - b) umožniť poskytovateľovi plnenie všetkých jeho zmluvných povinností počas celej doby trvania zmluvy vrátane poskytnutia primeranej nevyhnutnej súčinnosti,
 - c) riadne a včas platiť poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby,
4. Zákazník je oprávnený:
- a) na užívanie poskytovaných služieb v kvalite podľa podmienok dohodnutých zmluvou,
 - b) na bezplatné odstránenie porúch v prípade, ak tieto neboli spôsobené zákazníkom,
 - c) žiadať o zmenu času vykonania plánovaného výpadku služieb,
 - d) zaslať poskytovateľovi požiadavku o zmenu služby. Poskytovateľ je povinný zaslať svoje vyjadrenie k požiadavke do 10 kalendárnych dní nie je však povinný požiadavke vyhovieť. V prípade, ak dôsledkom zmeny služby bude aj zmena ceny za službu, spíšu zmluvné strany dodatok. V opačnom prípade si potvrdia vykonanú zmenu elektronicky.
5. Zákazník je povinný do 10 pracovných dní odo dňa ukončenia zmluvy prevziať v súlade s ďalej uvedeným postupom od poskytovateľa všetky svoje dáta umiestnené na infraštruktúre poskytovateľa a to vo forme DVD alebo obdobných nosičov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, na ktorých budú predmetné dáta umiestnené. Uvedené nosiče zabezpečiť na svoje náklady zákazník. Zákazník osloví (elektronicky, písomne) najneskôr 30 pracovných dní pred ukončením zmluvy poskytovateľa za účelom upresnenia podmienok odovzdania dát a po obdržaní pokynov poskytovateľa najneskôr do 20 pracovných dní pred ukončením zmluvy odovzdá predmetné nosiče poskytovateľovi v zmysle jeho pokynov. Po odovzdaní dát, čo si zmluvné strany potvrdia písomne, poskytovateľ nie je ďalej oprávnený dáta uchovávať, ani iným spôsobom nimi disponovať.
6. V prípade, ak v určenej lehote zákazník predmetné dáta nevyzdvihne, je poskytovateľ oprávnený tieto dáta zaslať zákazníkovi na jeho adresu uvedenú v tejto zmluve a dodatočne si účtovať náklady, ktoré poskytovateľovi vznikli v súvislosti s odovzdávaním dát. Uvedený postup bude považovaný v tomto prípade za riadne odovzdanie dát. Okamihom omeškania zákazníka s prevzatím dát poskytovateľ nezodpovedá za škodu v prípade ich straty, poškodenia a/alebo zničenia.

4. Dostupnosť služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje služby poskytovať tak, aby bola dodržaná tzv. dostupnosť služieb (DS), vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže zákazník používať služby. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhlená na dve desatinné miesta smerom nahor. Dostupnosť služieb pre DC Kováčska je 98,00%.
2. Dostupnosť služieb je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = (T_c - T_o) / T_c \cdot 100\%$$

kde T_c – celkový požadovaný čas dostupnosti (kapacita služby) [hod] za mesiac

T_o - čas nedostupnosti služby v mesiaci [hod]

Do T_o sa nezapočítava:

- Doba plánovaných prerušení poskytovaných služieb.
- Doba dočasného prerušenia poskytovania služieb na žiadosť zákazníka.

- Doba dočasného prerušenia poskytovania služieb z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov služieb.
- Doba neposkytnutia nutnej súčinnosti zo strany zákazníka pri poruche.
- Doba prerušenia z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major) a skutočností podľa čl. 6. bod 4.

3. V prípade, ak poskytovateľ nedodrží parameter úrovne dostupnosti služieb podľa tohto článku, zákazníkovi bude uplatňovaná zľava z ceny služieb v nasledovnej výške:

Zníženie dostupnosti služby o	Výška zľavy z mesačného nájomného
<0,5%	3 %
≥0,5% avšak <1,0%	5 %
≥1,0% avšak <2,0%	7 %
≥2,0% avšak <3,0%	10 %
≥3,0% a viac	15 %

5. Podporné služby pre odstraňovanie porúch

- Podporné služby ServiceDesk a Incident manažment sú poskytovateľom poskytované nepretržite, teda v priebehu celého kalendárneho týždňa dvadsaťštyri (24) hodín denne (bez ohľadu na štátne sviatky a dni pracovného pokoja), počas doby účinnosti tejto zmluvy.
- Podpora používateľov je zabezpečená pracoviskom ServiceDesk poskytovateľa a predstavuje:
 - komunikáciu s pracovníkmi zákazníka, prostredníctvom Helpdesku zákazníka helpdesk@itender.sk
 - komunikáciu s autorizovanými zamestnancami zákazníka, ktorých zoznam bude predložený zákazníkovi a akceptovaný poskytovateľom;
 - komunikáciu s autorizovanými zmluvnými partnermi zákazníka prostredníctvom ServiceDesk poskytovateľa, alebo priamo expertami poskytovateľa v súlade so vzájomne odsúhlasenými eskaláciami;
 - zber hlásení o chybách nahlásených od zákazníka na dodávané služby ŽT v zmysle tejto zmluvy prostredníctvom Helpdesku zákazníka helpdesk@itender.sk
- Pracovníci ServiceDesk od pracovníkov zákazníka prostredníctvom Helpdesku zákazníka helpdesk@itender.sk resp. autorizovaných zamestnancov zákazníka:
 - prijímajú žiadosti o poskytovanie zákazníckej podpory,
 - prijímajú hlásenia o chybách.

Ak je žiadosť / hlásenie realizované autorizovaným zamestnancom zákazníka, je povinný Helpdesku zákazníka helpdesk@itender.sk dodatočne túto žiadosť / hlásenie zaevidovať a predložiť ID na ServiceDesk.
- Všetky problémy, otázky alebo požiadavky na pomoc poskytovateľ zaznamená v Aplikácii ServiceManager. O prijatí požiadavky, priebehu a realizácii požiadavky, resp. Incidentu/hlásenia, ako aj o ich vybavení bude Používateľ informovaný dohodnutou formou (e-mailom, telefonicky).
- Poskytovateľ poskytuje službu ServiceDesk na nižšie uvedených kontaktoch:

ServiceDesk

pevná linka : 02/2029 2727
e-mail : servicedesk@zsr.sk
mobil : 0903 297 649

ServiceDesk eskaluje problémy s poskytovanými službami zákazníkovi na kontakt

Helpdesku zákazníka helpdesk@itender.sk

pevná linka : +421 37 655 1111
e-mail : helpdesk@itender.sk
mobil : 0918 338 600

a na iné kontakty v súlade s dohodnutými eskalačnými procesmi:

6. Zákazník je povinný bezodkladne oznámiť poskytovateľovi akékoľvek poruchy, výpadky, obmedzenia či iné vady v kvalite poskytovaných služieb na emailovú adresu poskytovateľa servicedesk@zsr.sk, pričom v oznámení o poruche je zákazník povinný uviesť charakter/opis poruchy.
7. Poskytovateľ potvrdí na emailovú adresu zákazníka helpdesk@itender.sk prijatie oznámenia o poruche, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 1 hodiny od prijatia oznámenia o poruche od zákazníka.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchu najneskôr v lehote do 8 hodín od času zaslania potvrdenia o prijatí oznámenia o poruche.
9. V prípade porúch, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá v zmysle tejto zmluvy, poskytovateľ nie je povinný dodržať dostupnosť služieb podľa článku 4 zmluvy.

6. Zodpovednosť

1. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia svojich zákonných alebo zmluvných povinností.
2. Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s touto zmluvou ktoroukoľvek zmluvnou stranou sa spravuje ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalšími príslušnými právnymi predpismi o náhrade škody.
3. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že výška náhrady spôsobenej škody bude siahť maximálne do výšky mesačného paušálneho poplatku stanoveného v bode 1. článku 7 tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie, stratu, či poškodenie dát zákazníka, ak zákazník poruší svoju povinnosť chrániť prístupové údaje.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy z dôvodu nepredvídateľných udalostí a udalostí vis maior (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna a pod.), využívania služieb zákazníkom v rozpore so zmluvou, neodborným zásahom zákazníka alebo inou zákazníkom poverenou osobou,
6. Poskytovateľ nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát zákazníka.
7. Poskytovateľ ďalej nie je zodpovedný za:
 - a) obsahovú stránku uložených a zálohových dát zákazníka,
 - b) využívanie služieb zákazníkom v rozpore s platnou legislatívou SR,
 - c) prípadné porušenie práv duševného vlastníctva v súvislosti s ukladanými dátami.

7. Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov dohodli, že cena za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy je stanovená v nasledovnej výške:

Názov		jednotková cena	VS1 -- PROD		VS2 -- FIX		cena
			množstvo	cena	množstvo	cena	
CPU (vCPU)	GHz	5,00 €	16	80,00 €	4	20,00 €	100,00 €
RAM	GB	10,00 €	24	240,00 €	16	160,00 €	400,00 €
DISK	GB	0,31 €	1280	396,80 €	250	77,50 €	474,30 €
Backup Space	GB	0,40 €	1280	512,00 €	250	100,00 €	612,00 €
garantovaná konektivita	Mbit/s	0,70 €	50	35,00 €	50	35,00 €	70,00 €
Operačný systém		66,67 €	1	66,67 €	1	66,67 €	133,33 €
Monitoring	ČH	30,00 €	1	30,00 €	1	30,00 €	60,00 €

Správa OS, servera	ČH	56,90 €	4	227,60 €	4	227,60 €	455,20 €
ServiceDesk ŽSR	ČH	30,00 €	2	60,00 €			60,00 €
Pool 8	Ks	11,05 €	1	11,05 €			11,05 €
				1 659,12 €		716,77 €	2 375,88 €

*V prípade zmeny požadovaných parametrov poskytnutej infraštruktúry cena mesačného paušálu (2 375,88 € bez DPH) bude prepočítaná podľa jednotkových cien uvedených v tabuľke vyššie.

Zákazníkovi bude účtovaný zriaďovací jednorazový poplatok vo výške 25 036,00 EUR bez DPH.

Uvedený zriaďovací poplatok bude fakturovaný v rovnomerných pravidelných mesačných splátkach spolu s mesačným poplatkom počas prvých 12 (slovom dvanástich) mesiacov platnosti tejto zmluvy. V prípade, že dôjde k ukončeniu zmluvného vzťahu ešte pred splatením zriaďovacieho jednorazového poplatku, bude jeho zostatková suma fakturovaná spolu s posledným mesačným poplatkom.

Servisné zásahy vykonané za účelom odstránenia porúch preukázateľne spôsobených zákazníkom budú zákazníkovi spoplatnené sumou 56,90 EUR bez DPH/hodina.

2. Faktúry za služby poskytovateľ vystaví za obdobie predchádzajúceho kalendárneho mesiaca, a to najneskôr do 10-teho dňa po jeho uplynutí.
3. K cene bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov SR.
4. Zákazník je povinný uhradiť cenu za služby, vrátane DPH na základe faktúry vystavenej poskytovateľom v lehote splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty. Ak splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna, prípadne deň pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
6. V prípade omeškania zákazníka so splnením svojho peňažného záväzku, uhradí zákazník poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
7. Zákazník je oprávnený vrátiť faktúru poskytovateľovi, pokiaľ faktúra nebude vystavená v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy. Dňom vystavenia novej faktúry začne plynúť nová 14 dňová lehota splatnosti pričom pôvodný dátum splatnosti zaniká. Poskytovateľ je oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov z výšky z plnenia, s ktorým je zákazník v omeškaní, a to za každý deň omeškania.
8. Pohľadávky poskytovateľa voči zákazníkovi vzniknuté na základe ustanovení zmluvy nie je možné postúpiť tretej strane bez písomného súhlasu zákazníka. V prípade, že poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu zákazníka postúpi pohľadávku, ktorú má voči zákazníkovi, tretej osobe, je poskytovateľ povinný zaplatiť zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
9. Pohľadávky zákazníka voči poskytovateľovi vzniknuté na základe ustanovení zmluvy nie je možné postúpiť tretej strane bez písomného súhlasu poskytovateľa. V prípade, že zákazník bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa postúpi pohľadávku, ktorú má voči poskytovateľovi, tretej osobe, je zákazník povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
10. Zákazník je povinný uhradiť svoj peňažný záväzok na ktorýkoľvek z bankových účtov poskytovateľa uvedených v záhlaví faktúry.
11. Peňažný záväzok zákazníka sa považuje za splnený dňom odpísania sumy peňažného záväzku uvedenej na faktúre z bankového účtu zákazníka v prospech poskytovateľa.
12. Zákazník sa zaväzuje písomne oznamovať poskytovateľovi každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči objednávateľovi v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov a to do päť (5) dní odo dňa vzniku zmeny. V prípade porušenia tejto povinnosti je zákazník povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,00 EUR, za každé takéto porušenie.

8. Konanie o zmene

- (1) Konanie o zmene upravuje procesný postup zmluvných strán, ktorý smeruje k zmene v úrovni, rozsahu alebo podmienkach poskytovania služieb na základe tejto zmluvy.

- (2) Konanie o zmene začína podaním písomnej požiadavky zákazníka. Konanie o zmene sa riadi ustanoveniami tohto článku.
- (3) Výsledkom konania o zmene je realizácia alebo neuskutočnenie zmeny na základe rozhodnutia poskytovateľa o schválení/neschválení požiadavky
- (4) Zákazník môže kedykoľvek navrhnúť zmenu rozsahu služieb definovaných v tejto zmluve. Návrh na zmenu (napr. vo forme rozšírenia alebo aktualizácie služieb) musí byť písomne predložený poskytovateľovi v súlade s procesom riadenia zmien. Poskytovateľ je povinný zaslať do 10 kalendárnych dní od doručenia požiadavky písomné vyjadrenie o schválení/neschválení požiadavky, ktoré obsahuje aj dopad navrhovanej zmeny v celom kontexte projektu, spolu s prípadnou zmenou ktorejkoľvek odplaty podľa tejto zmluvy. Akákoľvek zmena zmluvy navrhnutá zákazníkom, ktorá spočíva v rozšírení a/alebo zrušení, príp. v inej zmene služieb s dopadom na odplatu nadobúda účinnosť len podpísaním dodatku k zmluve.
- (5) Zákazník si v prípade záujmu môže objednať služby nad rámec služieb definovaných v tejto zmluve, a to formou osobitnej objednávky, v ktorej sa zmluvné strany dohodnú písomne na termíne, špecifikácii a cene takejto dodatočne požadovanej služby, činnosti, výkonu. Poskytnutá služba bude fakturovaná osobitne so splatnosťou faktúry podľa článku 7 bod 4.
- (6) Požiadavky na zmeny v rámci konania o zmene prijíma poskytovateľ od autorizovaných nahlasovateľov na nižšie uvedení kontaktoch v pondelok až piatok v čase od 8:00 do 15:00.

e-mail : ZTOKC@zsr.sk

9. Zodpovední zástupcovia, komunikácia zmluvných strán

1. Zákazník menuje pre účely plnenia tejto zmluvy svojich zodpovedných zástupcov nasledovne:

Meno a priezvisko: Rudolf Korman ako Vrcholový Gestor zákazníka pre eskaláciu problémov

Pozícia: CEO

Kontaktné údaje: korman@vallue.com

2. Poskytovateľ menuje pre účely plnenia tejto zmluvy svojich zodpovedných zástupcov nasledovne:

Meno a priezvisko: Ing. Michal Korauš, PhD., MBA

Pozícia: Riaditeľ ŽSR – Železničné telekomunikácie Bratislava ako Vrcholový Gestor Poskytovateľa pre eskaláciu problémov

Kontaktné údaje: Koraus.Michal@zsr.sk

3. Požiadavky zákazníka na zmenu služby bude zákazník posilať na adresu ZTOKC@zsr.sk.

4. Všetku korešpondenciu pre poskytovateľa podľa tejto zmluvy bude zákazník zasielať na nasledovnú adresu:

- Adresa: ŽSR - Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava

5. Všetku korešpondenciu pre zákazníka podľa tejto zmluvy bude poskytovateľ zasielať na nasledovnú adresu:

- Adresa:

6. Zmluvné strany sú oprávnené aktualizovať údaje uvedené v tomto článku zaslaním doporučeného písomného oznámenia druhej zmluvnej strane o aktualizácii údajov.

7. Vrcholový gestor každej zmluvnej strany je najvyšším zodpovedným zástupcom, kompetentným vo veciach technických i zmluvných, ktorému sú podriadení ostatní zodpovední zástupcovia príslušnej zmluvnej strany. Vrcholový gestor zodpovedá za riešenie prípadných konfliktov vzniknutých z tejto zmluvy medzi zmluvnými stranami, za hodnotenie kvality poskytovaných služieb a za koordináciu plnenia predmetu tejto zmluvy.

8. Zoznam osôb poverených komunikáciou a osôb riadiacich eskalačný mechanizmus,:

Popis úrovne	Poskytovateľ		Zákazník	
	Meno	Kontakt (mail, tel, funkcia)	Meno	Kontakt (mail, tel)
1. úroveň (kontakt pre účely oznamovania)	Ing. Aneta Lefelholcová	Lefelholcova,Aneta@zsr.sk 02-2029-2142 Vedúca oddelenia	Diana Uherová	uherova@valllue.com 0918 338 600 Projektová manažérka
2. úroveň (kontakt pre účely riešenia otázok súvisiacich s plnením zmluvy)	Ing. Marek Brna	Brna.Marek@zsr.sk 02-2029-2140 Prednosta Sekcie predaja	Rudolf Korman	korman@valllue.com 0910 929 636 Konateľ
3. úroveň (vrcholový gestor)	Ing. Michal Korauš, PhD., MBA	Koraus.Michal@zsr.sk 02-2029-2888 Riaditeľ ŽT	Rudolf Korman	korman@valllue.com 0910 929 636 Konateľ

10. Dôverné informácie

1. Pre účely tejto zmluvy „dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo sa môžu týkať predmetu zmluvy, vrátane tých, o ktorých sa dozvie poskytovateľ v súvislosti so správou dát zákazníka, ďalej vrátane všetkých údajov a informácií, dokumentov, správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, špecifikácií, softwarových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich, alebo zahŕňajúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať, sprístupnených zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane ústne, v písomnej forme alebo na akomkoľvek prenosnom médiu.

2. Zmluvné strany sú povinné udržiavať dôverné informácie v tajnosti, čo znamená zákaz odhalenia dôverných informácií tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Povinnosť oboch zmluvných strán zachovávať dôverné informácie v tajnosti trvá po dobu trvania tejto zmluvy odo dňa podpísania tejto zmluvy. Všetky ďalej siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.

3. Ustanovenia tohto článku zmluvy sa nevzťahujú na žiadne dôverné informácie, ktoré:

- sú alebo sa stali verejnosti známe bez akéhokoľvek porušenia záväzkov alebo pomoci zmluvných strán; alebo
- boli známe jednej zo zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté treťou stranou ako informácie, ktoré nie sú dôverné, pričom táto tretia strana neporušila vlastnú povinnosť mlčanlivosti; alebo
- sú náležite sprístupnené na základe nariadenia súdu s rozhodovacou právomocou alebo iného regulačného orgánu s tým, že v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bude okamžite informovať druhú zmluvnú stranu pred sprístupnením informácií;
- musia byť zverejnené na základe zákona.

4. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany nesmie žiadna zmluvná strana, či už priamo alebo nepriamo, urobiť prehlásenie alebo vyhlásenie pre tlač, rozhlas, televíziu alebo iné médium, ktoré by akýmkoľvek spôsobom súviselo so zmluvou.

5. Zmluvné strany zároveň berú na vedomie skutočnosť, že poskytovateľ v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) ako povinná osoba túto zmluvu zverejní v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

11. Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú riadne dodržiavať svoje povinnosti podľa zaväzujúcich právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov.
2. Pre účely tejto zmluvy „osobné údaje“, „prevádzkovateľ“, „sprostredkovateľ“ majú význam, ktorý je uvedený v zákone č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („ďalej len „zákon“).
3. Zákazník zostáva výhradne zodpovedný ako prevádzkovateľ za:
 - a. určenie účelov a spôsobov spracovania zákazníkových osobných údajov podľa tejto zmluvy zo strany poskytovateľa,
 - b. vyhodnotenie, že bezpečnostné opatrenia uvedené v tejto zmluve tvoria primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu zákazníkových osobných údajov tak, ako sú požadované zákonom,
 - c. pokyny pre poskytovateľa pre prenos zákazníkových osobných údajov na poskytovateľa.
4. Zákazník týmto poveruje poskytovateľa za sprostredkovateľa a poveruje ho spracúvaním osobných údajov najmä nasledovných fyzických osôb: Rudolf Korman (ďalej iba „dotknuté osoby“)
5. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom na plnenie služieb. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať nasledovné osobné údaje dotknutých osôb: Rudolf Korman
Názov informačného systému itender.
6. Deň, od ktorého je poskytovateľ oprávnený spracúvať osobné údaje v mene zákazníka je deň nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje zákazníka za podmienok uvedených v tejto zmluve, a to za účelom plnenia zmluvy, teda poskytovania služieb špecifikovaných v prílohe č.1 zmluvy.
8. Poskytovateľ je oprávnený s osobnými údajmi vykonávať najmä nasledovné operácie: zálohovanie v rámci informačného systému zákazníka.
9. Poskytovateľ vyhlasuje, že údaje zákazníka nie sú uložené mimo územia členských štátov Európskej Únie.
10. Zákazník ako prevádzkovateľ súhlasí so spracúvaním osobných údajov poskytovateľom ako sprostredkovateľom aj prostredníctvom inej osoby.
11. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že pri výbere prevádzkovateľa postupoval podľa ods. 2 §8 zákona.
Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:
 - a) spracúvať, či inak zaobchádzať s osobnými údajmi dotknutých osôb len na účely stanovené v tejto Zmluve a v súlade s pokynmi zákazníka ako prevádzkovateľa,
 - b) dodržiavať všetky bezpečnostné opatrenia prijaté za účelom ochrany osobných údajov,
 - c) chrániť osobné údaje tak, aby nedošlo k ich strate, poškodeniu, prezradeniu alebo zneužitiu treťou osobou,
 - d) uchovávať osobné údaje len počas nevyhnutnej doby v súlade s plnením tejto zmluvy,
 - e) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch dotknutých osôb a:
 - i. neposkytnúť osobné údaje dotknutých osôb tretím stranám,
 - ii. nesprístupniť osobné údaje dotknutých osôb príjemcom,
 - iii. nezverejniť osobné údaje dotknutých osôb, okrem prípadov, kedy poskytovanie, sprístupňovanie alebo zverejňovanie osobných údajov stanovuje zákon.
 - f) nevyužívať osobné údaje dotknutých osôb pre vlastnú potrebu, pre potreby vlastnej podnikateľskej činnosti a ani na účely reklamy,
 - g) nezískavať osobné údaje kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním úradných dokladov na nosiči informácií, okrem prípadov, ak to osobitný zákon výslovne umožňuje,
 - h) umožniť povereným zamestnancom zákazníka výkon kontrolnej činnosti dodržiavania podmienok spracúvania osobných údajov dohodnutých touto zmluvou a zákonom.
12. Prípadné použitie osobných údajov zákazníka je možné len pre nevyhnutný servisný zásah v dátovom priestore poskytovateľa a prístup je možný v nevyhnutnom rozsahu.
13. V súlade s lehotami a postupom odovzdania a prevzatia dát zákazníka popísanom v článku 3 bod 5 tejto zmluvy je poskytovateľ povinný všetky spracúvané osobné údaje v elektronickej alebo papierovej forme, ktoré spracúval:
 - (a) vrátiť zákazníkovi (bez ponechania si akýchkoľvek kópií), t.j. všetky dokumenty a iné hmotné nosiče, na ktorých sú zaznamenané akékoľvek osobné údaje,
 - (b) zničiť alebo trvalo vymazať (bez ponechania si akýchkoľvek kópií) všetky zaznamenané osobné údaje, zabezpečiť, aby ich každá osoba, ktorej boli osobné údaje poskytnuté zničila alebo trvalo vymazala.

14. Zákazník nahradí poskytovateľovi škodu vzniknutú poskytovateľovi v dôsledku a v súvislosti so skutočnosťou, že určité spracovanie osobných údajov vykonané poskytovateľom na základe zákazníkových inštrukcií, porušuje práva tretej strany alebo ustanovenia právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov.

12. Práva duševného vlastníctva

1. Pokiaľ nie je výslovne v tejto zmluve uvedené inak, zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že všetky práva duševného vlastníctva každej zo zmluvných strán (alebo prípadne práva duševného vlastníctva tretej strany, od ktorej práva duševného vlastníctva tej ktorej zmluvnej strany boli odvodené), ktoré existovali pred uzavretím tejto zmluvy, zostávajú vo výhradnom vlastníctve danej zmluvnej strany a touto zmluvou nedochádza k postúpeniu, či inému poskytnutiu žiadnych z takých práv.

2. Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa akýmkoľvek spôsobom zasahovať do programových produktov poskytnutých poskytovateľom. Obdobná povinnosť sa vzťahuje aj na poskytovateľa vo vzťahu k programovým produktom zákazníka.

3. V prípade, že pri spolupráci zmluvných strán v rámci tejto zmluvy dôjde k vytvoreniu autorského diela, majú obidve strany právo takéto autorské dielo bezplatne využívať pre svoje potreby. Všetky iné práva v zmysle autorského zákona však zostávajú zachované.

4. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve ručí, že k jednotlivým plneniam zo zmluvy dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným poskytovateľom alebo tretími osobami pre zákazníka (a) má a/alebo vykonáva autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; a/alebo (b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva.

13. Doručovanie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti zo strany zákazníka alebo poskytovateľa budú doručované na adresy poskytovateľa alebo zákazníka uvedené ako adresy pre doručovanie písomností uvedené v čl.8 bod bod 4 a 5 zmluvy.

2. V prípade písomností doručovaných prostredníctvom pošty alebo spoločnosti oprávnenej poskytovať poštové služby na adresu uvedenú ako adresa pre doručovanie písomností v tejto zmluve ako doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou sa tieto písomnosti považujú za doručené zákazníkovi aj keď:

a) zákazník odoprel prijatie zásielky; zásielka sa považuje za doručení dňom odmietnutia prijatia zásielky,
b) zásielka bola na pošte alebo u spoločnosti oprávnenej poskytovať poštové služby uložená a zákazník ju neprevzal do troch dní od uloženia; posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, i keď sa zákazník o uložení nedozvedel,

c) bola zásielka vrátená poskytovateľovi ako nedoručiteľná najmä preto, že nebolo možné zákazníka na adrese uvedenej v tejto zmluve ani na adrese jeho sídla uvedenej v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaný, zistiť a jeho iná adresa nie je poskytovateľovi známa, a teda nie je možné písomnosť doručiť; písomnosť sa považuje po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky za doručení, a to aj vtedy, ak sa zákazník o tom nedozvie.

3. Písomnosti sa doručujú zamestnancom alebo pracovníkom oprávneným ich za zmluvné strany prijímať. Ak takýchto zamestnancov alebo pracovníkov niet, doručuje sa písomnosť, ktorá je určená do vlastných rúk, tomu, kto je oprávnený za zmluvnú stranu konať, ostatné písomnosti ktorémukoľvek jej zamestnancovi alebo pracovníkovi, ktorý písomnosti prijme.

4. V prípade zmeny emailovej adresy určenej na komunikáciu ohľadom nahlasovania porúch si zmluvné strany potvrdia listom túto zmenu v lehote 5 pracovných dní pred jej uskutočnením.

14. Ukončenie zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah dohodnutý touto zmluvou pred uplynutím doby na ktorú bola uzatvorená, môže zaniknúť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od tejto zmluvy z dôvodov uvedených v tejto zmluve alebo v Obchodnom zákonníku,
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
2. Za podstatné porušenie zmluvných povinností v zmysle tejto zmluvy, s právom oprávnenej zmluvnej strany okamžite od zmluvy odstúpiť, zmluvné strany považujú tieto skutočnosti:
 - a) poskytovateľ poruší ktorúkoľvek z povinností týkajúcu sa ochrany dát zákazníka a osobných údajov zákazníka,
 - b) poskytovateľ porušil poskytovaním služieb práva autorské práva tretích strán,
 - d) v prípade, ak sa zákazník dostal do omeškania s úhradou faktúry vystavenej podľa tejto zmluvy o viac ako 45 dní,
 - e) zákazník sa dostal do omeškania s poskytnutím súčinnosti, čo malo za následok nesplnenie alebo ohrozenie lehoty plnenia na strane poskytovateľa.
3. Zákazník je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak poskytovateľ porušil nejakú ďalšiu povinnosť, ktorá mu vyplýva z ustanovení tejto zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Zákazník je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany poskytovateľa, pričom zákazník po prvom porušení povinnosti písomne upozorní poskytovateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od tejto zmluvy. Zákazník v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
4. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak objednávateľ opakovane závažným spôsobom poruší nejakú povinnosť, ktorá mu vyplýva z ustanovení tejto zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany objednávateľa, pričom poskytovateľ po prvom porušení povinnosti písomne upozorní objednávateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od tejto zmluvy. Poskytovateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od zmluvy bude účinné odo dňa jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
6. Ukončením zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo zmluvy s výnimkou nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, nárokov na dovedty vzniknuté zmluvné resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, nárokov vyplývajúcich z ustanovení tejto zmluvy o zodpovednosti za vady, za časť predmetu zmluvy, ktorá bola do momentu odstúpenia zrealizovaná, ako aj s výnimkou povinností súvisiacich s odovzdaním a prevzatím časti predmetu zmluvy vykonanej do momentu odstúpenia, povinností poskytovateľa podľa zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva alebo voľby Obchodného zákonníka, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto zmluvy.

15. Trvanie a zánik zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom podpísania Protokolu o prevzatí a odovzdaní služby v zmysle čl. 3 bod1. písm. a), najskôr však dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri Úradu vlády SR podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.

16. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené zmluvou, ktoré však zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej Republiky.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory z právnych vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo súvisiacich s touto zmluvou sa budú riešiť prednostne dohodou. V prípade, ak k dohode nedôjde do 30 dní od začatia vzájomných rokovaní, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená podať návrh na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.
3. Zmluva sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej Republiky, avšak použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo čiastočne) význam, účel a/alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia zmluvy a/alebo dokumentov vzniknutých na jej základe.
4. Zákazník nesmie preniesť a/alebo postúpiť práva a povinnosti z tejto zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa. Akékoľvek zmluvy alebo dohody o postúpení práv a/alebo povinností z tejto zmluvy na tretiu osobu nie sú platné ani účinné, ak k nim nedá súhlas poskytovateľ.
5. Poskytovateľ nesmie preniesť a/alebo postúpiť práva a povinnosti z tejto zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu zákazníka. Akékoľvek zmluvy alebo dohody o postúpení práv a/alebo povinností z tejto zmluvy na tretiu osobu nie sú platné ani účinné, ak k nim nedá predchádzajúci písomný súhlas zákazník.
6. Táto zmluva môže byť menená alebo dopĺňaná len písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami s výnimkou prípadov, ktoré táto zmluva predpokladá.
7. Ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatné, protiprávne a nevymáhateľné, neovplyvní to platnosť, zákonnosť a vymáhateľnosť jej iných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť také ustanovenie novým ustanovením, čo najbližším obsahu, významu a zámeru k pôvodnému ustanoveniu.
8. Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, po dve pre každú zmluvnú stranu.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa s obsahom tejto zmluvy oboznámili, jej obsahu porozumeli a ako slobodný a vážny prejav vôle ju na znak svojho súhlasu podpísali.

17. Zoznam príloh

- Príloha č. 1 – Vymedzenie bližšieho rozsahu činností Služby prevádzkovej podpory infraštruktúry IaaS
Príloha č. 2 – Prehlásenie obchodného partnera
Príloha č. 3 – Preberací protokol

Všetky uvedené prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Zákazník

V Bratislave, dňa 16.2.2018

Korman, v.r. _____
Rudolf Korman
Konateľ
vallue solutions, s.r.o.

Poskytovateľ

V Bratislave, dňa 12.2.2018

Korauš, v.r. _____
Ing. Michal Korauš, PhD., MBA
Riaditeľ
Železničné telekomunikácie Bratislava

Príloha č. 1 – Vymedzenie bližšieho rozsahu činností Služby prevádzkovej podpory infraštruktúry IaaS

Server Management

- a) request management - inštaláciu, pridanie, zmenu a odinštalovanie virtuálneho servera.
- b) incident management - odstránenie incidentu a obnovenie prevádzky služby
- c) zabezpečenie dennej (rutinnej) prevádzky virtuálneho servera do úrovne operačného systému
- d) zabezpečenie dostupnosti služby v súlade s definovanými úrovňami
- e) zabezpečenie monitorovania vykonávaných záloh podľa požiadaviek Zákazníka

Správa operačných systémov serverov:

- a) Konfigurovanie a správa diskových subsystémov
- b) Vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov v OS.
- c) Vytváranie a rušenie adresárových štruktúr
- d) Pridelovanie, odoberanie a správa prístupových práv
- e) Pravidelná záloha systému a aplikačných dát podľa požiadaviek Zákazníka –1x za 24 hod:

Súbor/adresár	Koľko verzií
var/www/zsr	14
/var/lib/mysql	14
/var/backup	7
všetky ostatné partície okrem hore uvedených (Celý OS)	14

- f) Obnova systému v prípade núdze – maximálne zo 2 týždne starej zálohy.
- g) Obnova užívateľských dát – maximálne zo 2 týždne starej zálohy.
- h) Inštalácia bezpečnostných záplat na OS, ktorá bude vykonávaná v súlade s procedúrami Manažmentu zmien. Takéto inštalácie sú zahrnuté v cene tejto Služby
- i) Inštaláciu opravných balíkov (patch, service pack) pre operačný systém RHEL v súlade s procedúrami Manažmentu zmien.
- j) Špecifikácia a dimenzovanie konfigurácie je v zodpovednosti poskytovateľa na základe požiadaviek Zákazníka. Zmena konfigurácií bude prebiehať formou zmenového konania.