

Zmluva o poskytovaní služieb

č. zmluvy Objednávateľa VŠC-7-18/2018 a Poskytovateľa Z2018034
uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“ alebo „Servisná zmluva“)

Zmluvné strany

Objednávateľ:
Obchodné meno: **Vojenské športové centrum DUKLA Banská Bystrica**
Sídlo: Hutná 3, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 00800520
DIČ: 2021075309
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK53 8180 0000 0070 0016 6408
Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných: pplk. Mgr. Roman Benčík, riaditeľ
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Mgr. Miroslav Slušný

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:
Obchodné meno: **stengl a.s.**
Sídlo: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
Registrácia: Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 4171/B
IČO: 35 873 426
DIČ: 2021772720
IČ DPH: SK 2021772720
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
Číslo účtu: SK9811000000002920123600
Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných: Ing. Miroslav Novotný, predseda predstavenstva
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Mgr. Róbert Janáček

(ďalej ako „**STENGL**“ alebo „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)

I. Preambula

Poskytovateľ na základe Zmluvy o dielo číslo Objednávateľa 2015/146 a číslo Poskytovateľa Z2015047 zo dňa 17.12.2018 uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom (ďalej len „**Zmluvná dokumentácia**“) zhotovil a dodal Dielo „Informačný systém VŠC DUKLA Banská Bystrica (IS DUKLA)“ (ďalej aj ako „Dielo“ alebo „Systém“).

Účelom tejto Zmluvy o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „**Zmluva**“ alebo „**Servisná zmluva**“) je zabezpečiť kontinuálnu prevádzku Systému formou poskytovania servisných služieb tak ako je uvedené v Servisnej zmluve a v prílohe č. 1 - Štandardné servisné podmienky (ďalej ako „**ŠSP**“) tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisné služby**“). Predmetom Servisnej zmluvy je povinnosť Objednávateľa zaplatiť za servisné služby cenu dohodnutú v článku IV. Servisnej zmluvy.

II. Predmet Zmluvy

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Servisné služby podrobne popísané v **ŠSP** pozostávajúce z:

2.1.1. **HOT-LINE** – sa rozumie podpora objednávateľa pri používaní Informačného systému VŠC Dukla Banská Bystrica v čase od 09:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike pričom zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti v rozsahu **10 človekohodín mesačne**;

2.1.2. **Hosting IS DUKLA** – zabezpečenie infraštruktúry pre IS DUKLA vrátane hostovania aplikácie a databáz a sprístupnenia systému cez internet podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č.5 tejto Zmluvy.

2.1.3. **Aplikačná podpora** - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie zmien požadovaných Objednávateľom do Informačného systému VŠC Dukla Banská Bystrica. Aplikačná podpora bude poskytovaná objednávateľovi na základe požiadavky na zmenu v rozsahu **12 človekohodín mesačne**.

2.2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby cenu dohodnutú v Zmluve.

2.3. Poskytnuté služby budú preberané a akceptované v zmysle podmienok uvedených v **ŠSP**.

III. Čas a miesto plnenia

3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie od 23.7.2018 do 31.12.2018. Servisné služby budú poskytované odo dňa účinnosti zmluvy.

3.2. Servisné služby je Poskytovateľ oprávnený vykonávať v prípade potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia Poskytovateľa. Miestom dodania Servisných služieb je sídlo Objednávateľa.

IV. Cena a platobné podmienky

4.1. Celková cena za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy je stanovaná na:

cena spolu bez DPH: 12 096,- EUR

DPH 20 %

cena vrátane DPH: 14 515,20 EUR

slovom: Štrnásťtisícpäťstopätnásť eur dvadsať centov

- 4.2. Cena za poskytovanie Servisných služieb podľa Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov nasledovne:
- 4.2.1. Služba **HOT-LINE** podpory v zmysle bodu 2.1.1 vo výške **750,- EUR bez DPH**, DPH 20% predstavuje hodnotu 150,- EUR a spolu s DPH 900,- EUR (slovom: deväťsto eur) za každý mesiac poskytovania služby.
 - 4.2.2. Služba **Hosting IS DUKLA** v zmysle bodu 2.1.2 vo výške **618,- EUR bez DPH**, DPH 20% predstavuje hodnotu 123,60 EUR a spolu s DPH 741,60 EUR (slovom: sedemstoštyridsaťjeden eur a 60/100) za každý mesiac poskytnutia služby.
 - 4.2.3. Služba **Aplikačnej podpory** v zmysle bodu 2.1.3 sadzby vo výške 75,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 15,- EUR a spolu s DPH 90,- EUR (slovom deväťdesiat eur) za každú človekohodinu poskytovania služby.
- 4.3. Cena za poskytnutie Servisných služieb v zmysle tejto Zmluvy je konečná a nie je možné ju zvýšiť. V cene za poskytnutie Servisných služieb sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb v zmysle tejto Zmluvy. Ak v Zmluve nie je výslovne uvedené inak, všetky ceny sú uvedené bez DPH. DPH bude k cene účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
- 4.4. Cena za Servisné služby podľa čl. IV bodu 4.1. Zmluvy bude fakturovaná nasledovne:
- 4.4.1. Služby HOT-LINE podpory podľa bodu 2.1.1. a služby Hosting IS DUKLA podľa bodu 2.1.2 budú fakturované mesačne a to najneskôr do 15 dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované a to vo výške podľa bodu 4.2.1 a 4.2.2 bez zvláštnych akceptačných procedúr.
 - 4.4.2. Služby aplikačnej podpory podľa bodu 2.1.3. budú fakturované mesačne a to najneskôr do 15 dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované vo výške podľa skutočne odpracovaných kapacít, pričom prílohou faktúry musí byť Objednávateľom podpísaný akceptačný protokol.
- 4.5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky a špecifikáciu fakturovanej sumy. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) pracovných dní od jej obdržania Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Objednávateľovi. Po túto dobu nie je Objednávateľ v omeškaní a Poskytovateľ nemá nárok na úrok z omeškania v zmysle bodu 8.2. tejto zmluvy.
- 4.6. Lehota splatnosti faktúr za Servisné služby a plnenia poskytnuté na základe objednávky je 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve.
- 4.7. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za Servisné služby viac ako 30 kalendárnych dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť Objednávateľovi poskytovanie Servisných služieb až do jej úplného zaplatenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia Servisných služieb podľa tohto bodu Zmluvy sa Poskytovateľ nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.
- 4.8. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Servisných služieb podľa bodu 4.7. tohto článku Zmluvy, nezbavuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za Servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie Servisných služieb.

V. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi Servisné služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením záväzku, alebo jeho časti vyplývajúceho z tejto zmluvy tretiu stranu (subdodávateľa), má

Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie záväzku, ako aj za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby tieto záväzky plnil sám.

- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na poskytovanie Servisných služieb podľa Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ je Servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu výkonu danej Servisnej služby.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho pracovníci pri plnení tejto zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všeobecne záväzné právne predpisy súvisiace s ich činnosťou, najmä však právne predpisy upravujúce BOZP a interné predpisy a smernice Objednávateľa, s ktorými Objednávateľ Poskytovateľa preukázateľne oboznámil, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávateľa.
- 5.5. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť za Servisné služby poskytované podľa Zmluvy po ich prevzatí (služby HOT-LINE podpory a Hosting IS DUKLA) alebo akceptácii (služby Aplikačnej podpory).
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať Poskytovateľovi písomne v súlade s bodom 12.4. tejto zmluvy.
- 5.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Objednávateľa s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu podkladov prevzatých od Objednávateľa, alebo pokynov daných mu Objednávateľom,. V opačnom prípade Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré použitím nevhodných pokynov, alebo podkladov poskytnutých mu Objednávateľom vznikli, ibaže Poskytovateľ nemohol túto nevhodnosť zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo na ich nevhodnosť Objednávateľa upozornil a ten na ich použitie písomne trval.
- 5.8. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy, najmä, avšak nie len: zabezpečiť vstupy pracovníkov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov, poskytnúť sieťový prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom potrebným pre poskytovanie Servisných služieb, on-line spojenie cez sieť Internet.
- 5.9. Pokiaľ presun programov, ktoré sú výsledkom poskytovania Servisných služieb z testovacieho a vývojového prostredia na produkčné prostredie nie je realizovaný priamo pracovníkmi Poskytovateľa je Objednávateľ zodpovedný za dodržanie doporučeného postupu inštalácie, pričom je Objednávateľ povinný o takomto úkone bezodkladne písomne informovať Poskytovateľa.
- 5.10. Objednávateľ dodané Servisné služby otestuje (ak to ich povaha umožňuje). Objednávateľ zodpovedá za otestovanie a používanie dodaných Servisných služieb.
- 5.11. Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli navzájom poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním.
- 5.12. Zmluvné strany budú pri realizácii predmetu Zmluvy postupovať v súlade s touto Zmluvou a prílohou č. 1 tejto Zmluvy.
- 5.13. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Systému a plneniam dodaným podľa Zmluvy v rámci poskytovania Servisných služieb, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou. Právo Objednávateľa používať Systém v zmysle Zmluvnej dokumentácie (licencia) tým nie je dotknuté.
- 5.14. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi vzdialený prístup do informačných systémov Objednávateľa v potrebnom rozsahu (najmä, avšak nie len, do testovacieho a/alebo produkčného prostredia Systému) výlučne za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a za účelom poskytnutia Servisných služieb. Všetky náklady Poskytovateľa na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení sú zahrnuté v cene za poskytnutie Servisných služieb podľa čl. IV tejto Zmluvy.

VI. Odstránenie väd

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje že po dobu platnosti zmluvy bezplatne a bez zbytočného odkladu odstráni vadu Servisných služieb za nižšie uvedených podmienok.
- 6.2. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie väd podľa bodu 6.1. Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď:
 - a) vada preukázateľne vznikla neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa Zmluvy;
 - b) vada preukázateľne vznikla v dôsledku nepoužívania Systému alebo Servisných služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli doručené Objednávateľovi;
 - c) vada vznikla v dôsledku zásahu Objednávateľa alebo tretej osoby do Systému alebo Servisnej služby, do hardvérového alebo softvérového prostredia do ktorého bol Systém alebo Servisné služby nasadené, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu Poskytovateľa ;
- 6.3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Systému alebo Servisnej služby. Pri dočasnom odstránení vady Poskytovateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi Objednávateľovi termín riadneho odstránenia vady.
- 6.4. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne v súlade s podmienkami tejto zmluvy, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
- 6.5. Ak Poskytovateľ preukáže, že za vadu, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal nezodpovedá (nie je povinný odstrániť ju bezodplatne v zmysle Zmluvy), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi. V ďalšom odstraňovaní vady je Poskytovateľ povinný pokračovať, len na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie služby Aplikačnej podpory. Ak Objednávateľ nepožiada Poskytovateľ o odstránenie takéhoto problému v rámci Aplikačnej podpory, Poskytovateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa ceny Aplikačnej podpory uvedenej v bode 4.1.2 tejto Zmluvy.

VII. Zodpovednosť za škody

- 7.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej ako **Obchodný zákonník**).
- 7.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa najmä porušením povinností podľa čl. V tejto Zmluvy. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poskytovateľ najmä porušením povinností podľa čl. V tejto Zmluvy.
- 7.3. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 7.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil. Objednávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil.

VIII. Sankcie

- 8.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľa s poskytnutím Servisných služieb požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň omeškania najviac však do výšky hodnoty poskytovania služieb systémovej podpory za jeden mesiac v zmysle bodu 4.1.1. Poskytovateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spolu zavinené Objednávateľom, resp. tretími stranami zmluvne zviazanými Objednávateľovi.

- 8.2. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania najviac však do výšky 10% z dlžnej čiastky.
- 8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie Poskytovateľovi nevznikne, ak:
- a) *Objednávateľ nie je schopný problém priamo zdokumentovať, alebo*
 - b) *Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy.*
- 8.4. Objednávateľ zodpovedá Poskytovateľovi za skutočnú škodu, ktorá mu preukázateľne vznikla porušením autorských práv tretích strán v dôsledku použitia podkladov alebo pokynov daných mu Objednávateľom, ak o porušení autorských práv tretích strán nemohol vedieť.

IX. Výmena dôverných informácií

- 9.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 9.2. Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
- a. ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, interné predpisy, smernice, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane;
 - b. ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
 - c. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
 - d. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením.
- 9.3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:
- a. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
 - b. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy.

- c. oprávneným osobám, ak to vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy
- 9.4. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
 - sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
 - majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
 - boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie;
- 9.5. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť dôverné informácie tretím osobám v rozsahu, v akom sú tieto informácie požadované v súťažných podkladoch za účelom účasti Poskytovateľa vo verejnom obstarávaní, obstarávaní, alebo v inom procese výberu dodávateľa osobami, ktoré nie sú obstarávateľom alebo verejným obstarávateľom len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 9.6. Za porušenie tohto článku sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

X. Ukončenie Zmluvy

- 10.1. Každá Zmluvná strana môže Zmluvu písomne vypovedať v nasledovných prípadoch:
- 10.1.1. ak je na druhú Zmluvnú stranu vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo ak bolo vyhlásenie konkurzu odmietnuté pre nedostatok majetku;
 - 10.1.2. ak je druhá Zmluvná strana v likvidácii;
 - 10.1.3. ak niektorá Zmluvná strana nemôže plniť svoje povinnosti v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka), po dobu dlhšiu ako 1 mesiac.
- 10.2. Výpovedná lehota pre výpoveď podľa bodu 10.1. Zmluvy je 3 kalendárne mesiace a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede.
- 10.3. Každá Zmluvná strana môže Zmluvu vypovedať písomne aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac, začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede.
- 10.4. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu plnenia poskytnutého podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo akceptované Objednávateľom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené plnenie nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.
- 10.5. Zmluvné strany môžu odstúpiť od zmluvy v prípade, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje:
- a) zo strany Poskytovateľa porušenie povinností podľa čl. V bod 5.1 až 5.4 Zmluvy, čl. IX Zmluvy
 - b) Zo strany Objednávateľa porušenie povinnosti podľa čl. V bod 5.8 Zmluvy, čl. IX Zmluvy
- 10.6. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. V prípade, že sa písomná zásielka vráti odosielateľovi ako nedoručená, bude sa táto považovať za doručенú, a to v deň vrátenia nedoručenej zásielky.

XI. Iné dojednania

- 11.1. V prípade pokiaľ bude výsledkom plnenia podľa tejto Zmluvy dielo v zmysle § 3 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) budú sa na takto dodané autorské dielo vzťahovať rovnaké podmienky ako na autorské dielo dodané podľa Zmluvnej dokumentácie uvedenej v preambule tejto Zmluvy.

XII. Záverečné ustanovenia

- 12.1. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy. V prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 12.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch: dva pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.
- 12.3. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu tejto zmluvy poslednou zmluvnou stranou a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia. Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zúčastnené strany súhlasia so zverejnením zmluvy v Centrálnom registri zmlúv SR na internete.
- 12.4. Písomnosti podľa Zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom, faxom alebo elektronickými prostriedkami. Elektronickými prostriedkami a faxom nie je možné zaslať faktúry a výpoveď Zmluvy. Pokiaľ sú písomnosti doručované elektronickými prostriedkami alebo faxom, vyžaduje sa potvrdenie druhej zmluvnej strany o prijatí písomnosti (elektronickými prostriedkami alebo faxom).
- 12.5. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich Zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v Zmluve, alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej Zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené tretím dňom od uloženia zásielky na pošte; v prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
- 12.6. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 12.7. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 12.8. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 12.9. Ak v Zmluve nie je výslovne stanovené inak, Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán (dodatkom). V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 12.10. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
- 12.11. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto zmluvy v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 12.12. Poskytovateľ ani Objednávateľ nenesie zodpovednosť v prípade porušenia svojich povinností v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. V týchto prípadoch sa Objednávateľ a Poskytovateľ dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.

12.13. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch. Každá zmluvná strana obdrží dve vyhotovenia Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

XIII. Prílohy

- 12.14. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy
- 12.14.1. Príloha č. 1 – Štandardné servisné podmienky;
 - 12.14.2. Príloha č. 2 – Systémová podpora;
 - 12.14.3. Príloha č. 3 – Aplikačná podpora;
 - 12.14.4. Príloha č. 4 – Formuláre;
 - 12.14.5. Príloha č. 5 – Parametre hostingu IS DUKLA

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Objednávateľ

VŠC DUKLA Banská Bystrica

v Banskej Bystrici dňa 19.07.2018

Poskytovateľ

stengl a.s.

v Bratislave dňa 20.07.2018

Podpis: _____

Meno: pplk. Mgr. Roman Benčík

Funkcia: riaditeľ VŠC DUKLA

Podpis: _____

Meno: Ing. Miroslav Novotný

Funkcia: predseda predstavenstva

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb
číslo Zmluvy Objednávateľa : VŠC-7-18/2018
číslo Zmluvy Poskytovateľa : Z2018034

ŠTANDARDNÉ SERVISNÉ PODMIENKY

1. Štandardné servisné podmienky (ďalej ako „ŠSP“) upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb Zákazníkovi STENGL.
2. ŠSP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
3. ŠSP sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
4. STENGL poskytuje servisné služby podľa týchto ŠSP len na Plnenia uvedené v Zmluve, ktoré boli riadne prevzaté preberacími protokolmi Zákazníkom ku dňu začatia poskytovania služieb. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do Plnenia, ak nie je tak výslovne uvedené v Zmluve .

5. SYSTÉMOVÁ PODPORA predstavuje poskytnutie nasledovných servisných služieb:

5.1. SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ

- 5.1.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ STENGL zabezpečuje dostupnosť Plnenia na úrovni ako je popísaná v bode 9 ŠSP
 - 5.1.1.1. Služba HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ je podpora Zákazníka pri používaní Plnenia **v čase od 09:00 do 16:00** v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).
- 5.1.2. Služba je poskytovaná prostredníctvom systému na správu požiadaviek (ďalej len „JIRA“).
- 5.1.3. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je STENGL povinný zabezpečovať dostupnosť Plnenia na úrovni definovanej v bode 9 ŠSP a po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Zákazníkovi náhradné riešenie.
- 5.1.4. Servisný zásah
 - 5.1.4.1. Servisný zásah je činnosť spoločnosti STENGL, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý STENGL uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa STENGL v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Zákazníka.
 - 5.1.4.2. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia a funkčné riešenie bolo overené zákazníkom.
 - 5.1.4.3. V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa Plnenia, v dôsledku ktorého Zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ na odstránenie vady Plnenia, a ktoré nebolo spôsobené v dôsledku Vady Plnenia, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou Plnenia), STENGL bude všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania Plnenia vždy fakturovať Zákazníkovi v plnej výške podľa platného cenníka STENGL. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Zmluvy.

5.2. HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA

- 5.2.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA poskytuje STENGL podporu Zákazníkovi pri používaní Plnenia v Pracovných dňoch od 09:00 do 16:00. V rámci tejto služby STENGL poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Plnenia.
- 5.2.1.1. služba je poskytovaná štandardne prostredníctvom JIRA
 - 5.2.1.2. Služba HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA neslúži ako podpora pre zabezpečenie funkčnosti Plnenia v zmysle bodu 5.1. ŠSP.
 - 5.2.1.3. Službu HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA môžu využívať len Zákazníkom určené oprávnené osoby Zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti STENGL. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam spoločnosti STENGL. Zmena je voči spoločnosti STENGL účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia spoločnosti STENGL. STENGL nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
 - 5.2.1.4. Zákazník do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti STENGL meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie spoločnosti STENGL. Zmena je voči spoločnosti STENGL účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia spoločnosti STENGL.
 - 5.2.1.5. V rámci služby HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahradzuje školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Plnenia. Školenia k Plneniu poskytne STENGL Zákazníkovi na základe objednávky.

6. APLIKAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA STENGL rieši požiadavky Zákazníka na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa Zmluvy.

- 6.1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena“) je služba v rámci ktorej STENGL na základe požiadavky Zákazníka zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) a po schválení oboma Zmluvnými stranami dodá Zákazníkovi:
 - a) novú funkcionálnu Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
 - b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa Zmluvy a ŠSP.
- 6.2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 48 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu v zmysle prílohy č.5 – Formuláre, tejto Zmluvy. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 6.3. Zmena nebude Zákazníkovi dodaná, ak realizáciu neschváli manažment projektu, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi oznámené.
- 6.4. Zákazník je v požiadavke povinný zdefinovať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadanie musí byť písomné (JIRA) a musí obsahovať:
 - a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Zákazníkovi má priniesť;

- c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;
- 6.5. STENGL po prevzatí požiadavky na zmenu od Zákazníka doplní do dokumentu Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“) podrobný návrh riešenia popisujúci všetky zmeny v Plnení, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Zákazníka vrátane nadväzujúcich zmien v Plnení vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu Zmeny, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu (Požiadavka na zmenu).
- 6.6. V prípade Zmeny Plnenia STENGL spolu so Zmenou dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
- 6.7. Prebratie Zmeny sa uskutočňuje prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA – stav „Closed“).
- 6.8. Akceptácia Zmeny sa uskutočňuje podpisom Akceptačného protokolu v zmysle prílohy č.4 – Formuláre, tejto Zmluvy,

7. RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 7.1. STENGL vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu:

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Zákazník / Objednávateľ	STENGL
1. stupeň	Meno: tel. č.: e-mail:	Meno: Alexander Huba tel. č.: +421 908 969 028 mail: alexander.huba@stengl.sk
2. stupeň	Meno: tel. č.: e-mail:	Meno: Andrej Virlič tel. č.: e-mail: andrej.virlic@stengl.sk

8. KOMUNIKÁCIA

- 8.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA) na adrese <https://stengl.atlassian.net>, alebo v súlade s bodom 8.3 ŠSP. Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie servisných služieb spoločnosťou STENGL v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
- 8.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
- a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA)
 - b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
 - c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej požaduje informácie.
- 8.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA) požiadavky na servisné služby Zákazník zadá e-mailom dovedty, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa bodu 16 ŠSP. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi STENGL Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky.

Lehoty na poskytnutie servisných služieb spoločnosťou STENGL v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

9. RIEŠENIE VÁD

- 9.1. Doba odozvy je doba v ktorej STENGL zaeviduje hlásenie Vady Plnenia
- 9.2. Doba riešenia je predpokladaná doba v ktorej STENGL Vadu Plnenia odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností STENGL, skutočná doba opravy bude Zákazníkovi oznámená po analýze Vady

VADA	PRIORITA	PRIORITA podľa JIRA	Doba odozvy	Doba dodania Opravy
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	Do 8* hod	3 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	16*hod	5 prac dni
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	24* hod	10 prac dní

* uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby HOT LINE POHOTOVOŠŤ.

10. STENGL je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.
11. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Zákazníka
12. Počas záručnej doby má Zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto ŠSP.
13. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú spoločnosti STENGL alebo jeho subdodávateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo ŠSP.
14. Zákazník nie je bez súhlasu STENGL oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo Plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu STENGL, STENGL nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Zákazník neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb spoločnosti STENGL nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.
15. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Požiadavky na zmenu je STENGL oprávnený fakturovať po ich akceptácii.
16. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANIA (len počas pracovných dní)	SYSTÉM	MAIL	TELEFONICKY
SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 32604813

SLUŽBA HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 32604813
APLIKAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 32604813

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb
číslo Zmluvy Objednávateľa : VŠC-7-18/2018
číslo Zmluvy Poskytovateľa : Z2018034

SYSTÉMOVÁ PODPORA

Systémová podpora Plnenia zahŕňa nasledujúce služby, vykonávané v rámci paušálu:

Hotline STENGL - pohotovosť aplikačný softvér/systém
Kontrola logov
Kontrola zálohovania
Drobné konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie
Projektové riadenie
Konzultácie pre pracovníkov Zákazníka
Komplexné testovanie aplikácie (napr. pred updatom)
Úprava dokumentácie
Inštalácia update-ov aplikácie
Drobné funkčné zmeny aplikácie
Asistencia pri úprave, upgrade alebo patchovaní IT prostredia
Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb
číslo Zmluvy Objednávateľa : VŠC-7-18/2018
číslo Zmluvy Poskytovateľa : Z2018034

APLIKAČNÁ PODPORA

Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Požiadavky na zmeny
Požiadavky na úpravy
Ďalší rozvoj
Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien
Konzultácie pre riešiteľov iných IS
Dodatočné konverzie údajov z iných systémov a ich kontrola
Zaškolenia pracovníkov Zákazníka
Aktualizácia dokumentácie
Testovanie jednotlivých Zmien aplikácie
Projektové riadenie

Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní služieb
číslo Zmluvy Objednávateľa : VŠC-7-18/2018
číslo Zmluvy Poskytovateľa : Z2018034

FORMULÁRE

1. POŽIADAVKA NA ZMENU

Požiadavka na zmenu – JIRA XXX

Objednávateľ	
Produkt	

Stručný popis funkcionality

--

Zadanie objednávateľa: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Objednávateľ)

--

Zadanie: Meno Dátum Podpis

Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia zhotoviteľa

Predbežný termín plnenia

Návrh riešenia požiadavky zhotoviteľom:

(vyplní STENGL)

--

--

Návrh riešenia:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Závazné vyjadrenie zhotoviteľa:

Dátum dodania návrhu riešenia	
Termín realizácie	
Počet človekohodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie: Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia): Projektový manažment:
Zodpovedný zástupca zo strany zhotoviteľa	
Maximálna cenová kalkulácia bez DPH	

Závazné vyjadrenie objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednávania	
Zodpovedný zástupca zo strany objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku zhotoviteľa.

zodpovedný zástupca
za objednávateľa

zodpovedný zástupca
za stengl a.s.

2. AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

STENGL	Akceptačný protokol a Preberací protokol	AP-2018xx-x
---------------	---	-------------

Číslo zmluvy:	Zmluva č. zo dňa2018
Odovzdávajúci:	stengl a.s.
V zastúpení:	Meno a priezvisko
Preberajúci:	Vojenské športové centrum DUKLA Banská Bystrica
V zastúpení:	Meno a priezvisko
Názov plnenia:	Zabezpečenie aplikačnej podpory IS DUKLA v zmysle vyššie uvedenej zmluvy za mesiac xxxxx 2018 v nasledovnom rozsahu: 1. Úprava.....
Vady:	Žiadne

Vyššie uvedené plnenie bolo dodané v požadovanom čase, rozsahu a kvalite a Odovzdávajúci je oprávnený vystaviť faktúru v zmysle vyššie uvedenej zmluvy.

V Bratislave, dňa **xx. xx** .2018

.....
Meno a priezvisko

stengl a.s.

.....
Meno a priezvisko

VŠC DUKLA

**Príloha č. 5 k Zmluve o poskytovaní služieb
číslo Zmluvy Objednávateľa : VŠC-7-18/2018
číslo Zmluvy Poskytovateľa : Z2018034**

PARAMETRE HOSTINGU IS DUKLA

Služby hostingu informačného systému

VM – 4xCPU, 8GB RAM, HDD1 60GB, HDD2 20GB, OS W2012R2
7 x samostatná databáza na SQL server standard edition vrátane podpory reporting services
Verejná IP adresa
SSL certifikát
Backup
Antivírusová ochrana
Firewall
Hosting aplikácie is.dukla.sk

Prehľad parametrov ponúkaného hostingu informačného systému sú uvedené vyššie a spĺňajú všetky podmienky uvedené vo výzve.

- Umiestnenie všetkých prevádzkových serverov v jednej geografickej lokalite v dátovom centre
- Garancia opcie na umiestnenie ďalších serverov v prípade potreby na rozšírenie
- Zabezpečenie dostupnosti služieb dátového centra požadovaným výkonom elektrickej energie a pripojenie do internetu.
- Zabezpečenie fyzickej ochrany proti ukradnutiu či poškodeniu.
- Zabezpečenie a pripravenosť na katastrofické scenáre ako je požiar, možné otrasy pôdy, záplavy.
- Zabezpečenie nepretržitého chodu a odstránenie vzniknutých problémov podľa podrobne vypracovaných procesov.
- Dostupnosť služby SLA až do 99,982%
- Úroveň kvalifikácie dátového centra štandardom TIER III. (počet aktívnych komponentov podporujúcich IT záťaž dimenzovaný ako N+1, distribučné trasy (elektrické, dátové, chladenia) v režime 1 aktívna a 1 alternatívna, výmeny komponentov robené bez odstávky a zabezpečenie nepretržitého chladenia podľa záťaže (hustoty).
- Napájanie geografickej lokality dátového centra je zabezpečené slučkou vysokého napätia 22kV z dvoch nezávislých trafostaníc (110kV/22kV). VN rozvodňa s dvomi suchými transformátormi s menovitým výkonom každého transformátora 2 MVA (Mega VoltAmpére).
- UPS systém dimenzovaný v redundancii 2N pre každú vetvu napájania. Každá vetva UPS zložená z batérií s výkonom 1MW, ktorá zabezpečí chod plne zaťaženého dátového centra po dobu 10 minút. UPS v skutočnosti zaťažované na cca 50% čo priamoúmerne predĺži čas zálohy. Počas tohto času však už úlohu napájania preberá diesel agregát.
- Garantovaná teplota v studenej uličke: 18-27 st. Celzia.
- Absolútna vlhkosť: 5-6 g vody na kg vzduchu
- Relatívna vlhkosť: 40-60%
- Výkon klimatizačných jednotiek: automaticky regulovaný pre dosiahnutie maximálnej efektivity
- Chladiaci výkon (BTU) na m2: 5121
- Redundancia klimatizačných jednotiek: minimálne N+1
- Typ hasiaceho plynu: IG541
- Doba úplného vypustenia plynu: 60 sekúnd

- Doba udržania minimálnej hasebnej koncentrácie: minimálne 10 minút
- Zabezpečenie služieb fyzickej inštalácie a deinštalácie plug and play zariadení, resetovanie switchu, resetovanie servera, pozorovanie a nahlásenie statusu na displeji/diódach servera, vymieňanie back-up pásky a iných rutinných úkonov pod dobu 24 hodín denne, sedem dní v týždni.
- Nepretržitý proaktívny monitoring, ktorý včas upozorní na výskyt neočakávaných stavov.
- Celková rýchlosť pripojenia dátového centra 120 GBit/s
- Vedenie DNS záznamov k doménam na serveri, ale nie priamo na webovom serveri
- Zabezpečenie umiestnenia servera za firewall - integrovaný softvérový Windows firewall
- Neobmedzený dátový prenos s rýchlosťou pripojenia každého servera 100 mbit/s