

STENGL

**Dodatok č.4
ku ZMLUVE O DIELO**

uzavretej v zmysle § 536 a nasl.

Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb., zo dňa 31.5.2010 v Bratislave

zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno

Slovenská inovačná a energetická agentúra

sídlo:

Bajkalská 27, 827 99 Bratislava 27

Príspevková organizácia zriadená Ministerstvom hospodárstva rozhodnutím ministra hospodárstva Slovenskej republiky č. 7/2007

IČO:

00002801

DIČ:

2020877749

IČ DPH:

SK 2020877749

bankové spojenie:

Štátna pokladnica

číslo účtu:

Štátna pokladnica, č.ú.7000062596/8180

štatutárny orgán:

Ing. Ivan Drobný, poverený riadením

Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
zmluvných:

Ing. Ivan Drobný, poverený riadením
(ivan.drobnny@siea.gov.sk, 0905 664 462),

Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
technických:

Dr. Ing. Kvetoslava Šoltésová, CSc., riaditeľka odboru legislatívy,
metodológie a vzdelávania
(kvetoslava.soltesova@siea.gov.sk, 0905 493 298)

(ďalej ako **Zákazník** alebo **Objednávateľ**)

a

Zhotoviteľ:

Obchodné meno:

stengl a.s

sídlo:

Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 4171/B

IČO:

35 873 426

DIČ:

2021772720

IČ DPH:

SK2021772720

bankové spojenie:

Tatra banka, a.s., Bratislava

číslo účtu:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

štatutárny orgán:

Ing. Miroslav Novotný, predseda predstavenstva

Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
zmluvných:

Ing. Miroslav Novotný, predseda predstavenstva
(miroslav.novotny@stengl.sk, 0905 583 926)

Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
technických:

Mgr. Róbert Janáček
(robert.janacek@stengl.sk, 0902 313 388)

(ďalej ako **STENGL** alebo **Zhotoviteľ**)

(STENGL a Zákazník ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“)

STENGL

Článok I.

Predmet Dodatku Zmluvy

1. Predmetom tohto Dodatku č.4 Zmluvy je zabezpečenie služieb podpory pre rok 2012 riešenia predmetu Zmluvy uzavretej v zmysle § 536 a nasl. Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb., zo dňa 31.5.2010 v Bratislave.
2. Špecifikácia služieb podpory je definovaná v prílohe č.1 Dodatku č. 4 Zmluvy.
3. Cena za predmet plnenia je stanovená vo výške 43.200,- eur bez dane z pridanej hodnoty.
4. Ostatné ustanovenia uvedené v Zmluve uzavretej v zmysle § 536 a nasl. Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb., zo dňa 31.5.2010 v Bratislave, ostávajú v platnosti.

Článok II.

Záverečné ustanovenia

1. Dodatok Zmluvy je vyhotovený v štyroch rovnopisoch, z ktorých sú dva určené pre objednávateľa a dva pre poskytovateľa.
2. Dodatok Zmluvy nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.

Podpisy zmluvných strán

Zákazník

Slovenská inovačná a energetická agentúra

V Bratislave dňa

STENGL :

stengl a.s.

V Bratislave dňa

Podpis: _____

Meno: Ing. Ivan Drobný

Funkcia: poverený riadením

Podpis: _____

Meno: Ing. Miroslav Novotný

Funkcia: predseda predstavenstva

Príloha č. 1: Podmienky poskytovania služieb podpory

Servisná podpora aplikácie Monitorovací systém efektívnosti pri používaní energie a súvisiacej softvérovej platformy

Zákazník:

Slovenská inovačná a energetická agentúra, so sídlom Bajkalská 27, 827 99 Bratislava 27, IČO: 00002801, IČO: 2020877749, IČ DPH: SK2020877749
(ďalej len Zákazník);

Dodávateľ:

Stengl, a.s., so sídlom Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 4171/B IČO: 35873426, DIČ: 2021772720, IČ DPH: SK2021772720
(ďalej len spoločnosť Stengl);

1. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB SYSTÉMOVEJ PODPORY A APLIKAČNEJ PODPORY.

1.1. Vo všetkých prípadoch sa služby Systémovej, Aplikačnej a Dátovej podpory vzťahujú na nasledujúce systémy a aplikácie a služby:

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

(ďalej ako „Plnenie“).

1.2. Stengl bude k Plneniu poskytovať nasledovné servisné služby:

- a. Systémová podpora Plnenia - systémovou podporou Plnenia sa rozumie zabezpečenie takej prevádzkovej podpory a údržby Plnenia, ktorá umožní získavať údaje z Plnenia za podmienok popísaných v tomto dokumente. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti v rozsahu 24 človekohodín mesačne, ktorých cieľom je zabezpečiť dostupnosť Plnenia, pokiaľ sa nejedná o odstraňovanie väd v zmysle podmienok definovaných v tomto dokumente. Nevýčerpané človekohodiny sa neprenášajú do nasledovného mesiaca.
- b. Aplikačná podpora - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie Zmien požadovaných Zákazníkom do Plnenia za podmienok popísaných v tomto dokumente. Aplikačná podpora bude poskytovaná Zákazníkovi na základe písomnej Požiadavky na zmenu pri všetkých požiadavkách nad 24 človekohodín. Špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb nad zmluvne dohodnutý rozsah, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.
- c. Dátová podpora - pod dátovou podporou sa rozumejú činnosti súvisiace s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby monitorovacieho systému. Dátová podpora na ktorúkoľvek z činností zahŕňa predplatený výkon v rozsahu 48 človekohodín mesačne, ktorých cieľom je zabezpečiť činnosti dátovej podpory v Monitorovacom systéme. Nevýčerpané človekohodiny sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Dátová podpora v rozsahu prevyšujúcom 48 človekohodín bude Zákazníkovi poskytovaná na základe písomnej Požiadavky na vykonanie činností dátovej podpory. Špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa činností dátovej podpory nad zmluvne dohodnutý rozsah, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zabezpečenie dátovej podpory, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.

1.3. Servisné služby pre Systémovú podporu s náročnosťou do 24 človekohodín a servisné služby pre Dátovú podporu do 48 človekohodín sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr a sú schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA). Servisné služby pre Aplikačnú podporu s náročnosťou nad 24 človekohodín a servisné služby pre Dátovú podporu s náročnosťou nad 48 človekohodín sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na zmenu, uvedeného v prílohe tohto dokumentu.

1.4. Ak v konkrétnej Požiadavke na zmenu nebude stanovené inak, plnenie poskytnuté na základe Požiadavky na zmenu bude odovzdávané a preberané v súlade s prílohou Projektové riadenie Zmluvy o dielo podľa povahy poskytnutého plnenia.

1.5. Služba HOT-LINE – POHOTOVOSŤ – ZÁKLADNÁ je podpora Zákazníka pri používaní Plnenia v čase od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).

1.6. Službu HOT-LINE smú používať len nasledovní oprávnení zamestnanci Zákazníka:

Meno a priezvisko zamestnanca Zákazníka
Kvetoslava Šoltésová
Pavol Kosa
Ľubomír Kolečák
Jaroslav Chocholáček

1.7. V rámci tejto služby nebudú poskytované informácie o obsluhu Systémov, 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. Dodatočné školenia k Plneniu poskytne Stengl Zákazníkovi na základe objednávky.

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

1.9. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je Stengl povinný po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Zákazníkovi náhradné riešenie.

1.10. Servisný zásah

- 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.
- Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia.
- V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa Plnenia, v dôsledku ktorého Zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOSŤ 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, z dôvodov uvedených v bode 6.2. tohto dokumentu), 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 Objednávky na poskytovanie servisu.

2. ZABEZPEČENIE VZDIALENÉHO A LOKÁLNEHO PRÍSTUPU

2.1. Zákazník umožní pracovníkom spoločnosti Stengl alebo jeho subdodávateľa prístup k Plneniu v testovacom a produkčnom prostredí, kontrolovaný prístup k zariadeniam, systémom a infraštruktúre určeným na prevádzku Plnenia pomocou Vzdialeného prístupu a tiež aj z miesta

prevádzky Plnenia v potrebnom rozsahu, za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Plnenia a prípadné uskutočnenie servisného zásahu.

2.2. Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov spoločnosti Stengl a Zákazníka.

2.3. Prípadné náklady spojené s technickou realizáciou Vzdialeného prístupu k testovaciemu a produkčnému prostrediu Zákazníka hradí v plnej miere Zákazník

3. APLIKAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA Stengl rieši požiadavky Zákazníka na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa bodu 1.2. písm. b. tohto dokumentu.

3.1. 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 Projektovým tímom dodá Zákazníkovi:

a) novú funkčnosť Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;

b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa bodu 6.2. tohto dokumentu..

3.2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu v zmysle Prílohy č.1 tohto dokumentu – Formuláre. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.

3.3. Zmena nebude Zákazníkovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový tím, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi oznámené.

3.4. Funkčnosť Zmeny, podľa špecifikácie Zákazníka uvedenej v požiadavke, bude popísaná v dokumente Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“).

3.5. Zákazník je v požiadavke povinný zadať 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 funkčnosti;

3.6. V prípade Zmeny Plnenia Stengl spolu so Zmenou dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.

3.7. Akceptácia Zmeny:

a. Dokument, ktorý je súčasťou dodávky Zmeny, bude akceptovaný v súlade s prílohou Zmluvy o dielo - Riadenie projektov ako Dokument.

b. Programové úpravy, ktoré sú súčasťou Zmeny (vývojové práce), budú akceptované v súlade s prílohou Zmluvy o dielo - Riadenie projektov ako implementácia aplikácie/modulov aplikácie (vývojové práce).

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

Eskalačná	meno a kontakt osoby
-----------	----------------------

matica	Zákazník	Spoločnosť Stengl
1. stupeň	Kvetoslava Šoltésová	Róbert Janáček
2. stupeň	Ivan Drobný	Miroslav Novotný

4. KOMUNIKÁCIA

- 4.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo v súlade s bodom 4.3. Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Systém na správu požiadaviek je dostupný na adrese <http://support.stengl.sk>.
- 4.2. 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.
- 4.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA) požiadavky na servisné služby Zákazník zadá e-mailom dovtedy, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA obnovená. Takáto požiadavka bude doručovaná e-mailovú adresu, podľa bodu 7. tohto dokumentu. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Stengl Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky

5. DOSTUPNOSŤ PLNENIA

- 5.1. Dostupnosť Plnenia je obnovená odstránením vady alebo dodaním opravenej časti Plnenia Zákazníkovi alebo navrhnutím a dodaním adekvátneho náhradného riešenia.
- 5.2. Za nedostupnosť Plnenia
- 5.2.1. sa považuje taký stav, ktorý je definovaný v bodoch 6.1 a 6.3 tohto dokumentu popísaný ako Vada kategórie A
 - 5.2.2. sa nepovažuje taký stav, ktorý je popísaný v bodoch 6.2 a 6.3 tohto dokumentu ako Vada kategórie B alebo C.
- 5.3. Za nedostupnosť nie je považovaný čas:
- 5.3.1. plánovanej vopred ohlásenej údržby,
 - 5.3.2. výpadky spôsobené zariadeniami Zákazníka, alebo tretích strán
 - 5.3.3. nedostupnosť Plnenia v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Zákazníka
 - 5.3.4. čas mimo poskytovania služby HOT LINE POHOTOVOSŤ
- 5.4. Za nedostupnosť sa nepovažuje výpadok spôsobený prekročením kapacít systémov na ktoré boli dimenzované, prípadne umelé zaťaženie systémov spôsobené neoprávneným prienikom.
- 5.5. Čas nedostupnosti služby/aplikácie v prípade výpadku začína plynúť až po odstránení porúch na všetkých ostatných systémoch, ktoré sú pre chod Plnenia nevyhnutné.

6. VADY

- 6.1. Vadou je také správanie Plnenia:

- a) pri ktorom Zákazník rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
- b) pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popisovaná v dokumentácii, alebo zaručená zmluvou podľa ktorej bolo Plnenie dodané;
- c) keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
- d) pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;

6.2. Za vadu sa nepovažuje také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:

- a) nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené;
 - a) administráciou ostrého prostredia do ktorého je Plnenie nasadené, alebo administráciou Plnenia samotného Zákazníkom, alebo treťou osobou,
 - b) dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
 - c) používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu;
 - d) softvérom tretích strán a hardwarovým a/alebo softwarovým prostredím;
 - e) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Zhotoviteľ nemohol ovplyvniť;
 - f) zmenou prostredia do ktorého Zhotoviteľ Plnenie nasadil;
 - g) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

6.3. Kategórie Vád:

- Vada kategórie A – Vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- Vada kategórie B – Vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;
- Vada kategórie C – ostatné Vady.

6.4. Stengl vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov.

6.5. Stengl je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.

6.6. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Zákazníka

6.7. Počas záručnej doby má Zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v tomto dokumente.

6.8. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú spoločnosti Stengl alebo jeho subdodávateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve o dielo.

6.9. 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. Popis stavu a konfigurácie prostredia k dátumu odovzdania diela je súčasťou

projektovej dokumentácie. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu Stengl, Stengl nie je povinný poskytovať servisné služby 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.

6.10. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Žiadosti o zmeny je Stengl oprávnený fakturovať po ich akceptácii.

7. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVA NIA	SYSTÉM	MAIL	TELEFONICKY
SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ	8.00 – 16.00 8/5	JIRA	livesupport@stengl.sk	02/3278 0117
SLUŽBA HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA	8.00 – 16.00 8/5	JIRA	livesupport@stengl.sk	02/3278 0117
APLIKAČNÁ PODPORA	8.00 – 16.00 8/5	JIRA	livesupport@stengl.sk	02/3278 0117

Príloha FOMRULÁRE

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

POŽIADAVKA NA ZMENU – JIRA XXX

Zmenový list č. ZL_2011_XXX

Zákazník	
Produkt	Monitorovací systém efektívnosti pri používaní energie

Stručný popis funkcionality

;

Podrobný popis funkcionality

(vyplní SIEA)

STENGL

Návrh riešenia požiadavky

(vyplní Stengl)

	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Požadovaný termín vyjadrenia zhotoviteľa

Predbežný termín plnenia

STENGL

Záväzné vyjadrenie zhotoviteľa

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

Záväzné vyjadrenie objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednávania	
Zodpovedný zástupca zo strany objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku zhotoviteľa.

zodpovedný zástupca
za objednávateľa

zodpovedný zástupca
za zhotoviteľa

STENGL

VZOR PREBERACIEHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Objednávka:	
Odovzdávajúci:	SIEA, Bajkalská 27, Bratislava
V zastúpení:	Ing. Ľuboš Kolečák, 0915 790 287, lubos.kolenak@siea.sk
Preberajúci:	Stengl, a.s.,
V zastúpení:	
Preberá:	•

Bratislava, dátum

.....
Meno Priezvisko

.....
Meno Priezvisko

STENGL

VZOR AKCEPTAČNÉHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Objednávky:	
Objednávateľ:	
V zastúpení:	
Zhotoviteľ:	Stengl, a.s.,
V zastúpení:	Meno Priezvisko, 09XX XXX XXX, meno.priezvisko@stengl.sk
Plnenia podľa bodov zmluvy/ objednávky:	Číslo zmluvy/objednávky Body a prísl. plnenie

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

Bratislava, dátum

.....
Meno Priezvisko

.....
Meno Priezvisko

NAHLASOVANIE POŽIADAVKY

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