

ZMLUVA
o poskytovaní servisných služieb

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade s § 81 písm. b) bod 3. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“ alebo „**Servisná zmluva**“)

medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ:
Obchodné meno: **Úrad vlády Slovenskej republiky**
Sídlo: **Námestie slobody 1, 813 70 Bratislava**
IČO: **00 151 513**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
Číslo účtu/IBAN: **SK96 8180 0000 0070 0006 0195**
V mene ktorého koná: **Mgr. Matúš Šutaj Eštok, vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky**
Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
technických: **Mgr. Peter Daňko, riaditeľ Odboru informatiky a elektronických služieb**

(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.**
Číslo účtu: **SK98 1100 0000 0029 2012 3600**
V mene ktorého koná: **Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva**
Osoby oprávnené
rokovať vo veciach
technických: **Mgr. Róbert Janáček**

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

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

Čl. I. Preambula

Poskytovateľ na základe Zmluvy o dielo číslo Objednávateľa 2032/2012 a číslo Poskytovateľa Z2012034 zo dňa 20. 12. 2012 (ďalej len „**Zmluvná dokumentácia**“) uzavretej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom zhotovil (vytvoril) pre Objednávateľa dielo, ktorým bolo rozšírenie informačného systému „Sledovanie a kontrola úloh z uznesení vlády SR“ (ďalej len „**Dielo**“ alebo „**Systém**“). Účelom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti s odplatným zabezpečením kontinuálnej prevádzky Systému formou poskytovania servisných služieb tak, ako je uvedené v tejto Servisnej zmluve a v Prílohe č. 1 - Štandardné servisné podmienky STENGL (ďalej len „**ŠSP**“) k tejto Zmluve (ďalej len „**Servisné služby**“).

Čl. II. Predmet Zmluvy

- 2.1. STENGL sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Servisné služby podrobne definované ŠSP pozostávajúce zo:
- 2.1.1. Systémovej podpory (prevádzková podpora a údržba Systému, odstránenie prípadných väd Systému, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností Systému; služby systémovej podpory pozostávajú z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií databázy) vo fixnom rozsahu 19 človekohodín mesačne;
 - 2.1.2. Aplikačnej podpory (vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému) na základe písomnej požiadavky Objednávateľa;
- k Systému tak, ako je uvedené v tejto Zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť STENGL za poskytnuté Servisné služby cenu dohodnutú v čl. IV Zmluvy.
- 2.2. Poskytnuté Servisné služby budú dodané a akceptované v zmysle podmienok uvedených v ŠSP.

Čl. III. Čas a miesto plnenia

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 24 mesiacov odo dňa nasledujúceho po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 66 096,- EUR s DPH (slovom: šesťdesiatšesťtisícdeväťdesiatšesť eur), podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Servisné služby budú poskytované odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.2. Servisné služby je STENGL oprávnený vykonávať v prípade potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia STENGL. Miestom dodania Servisných služieb je sídlo Objednávateľa.

Čl. IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1. 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:
- 4.1.1. služba Systémovej podpory v zmysle bodu 2.1.1. Zmluvy vo výške 1 254,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 250,80 EUR a spolu s DPH 1 504,80 EUR (slovom: tisícpäťstoštyri eur osemdesiat eurocentov) za každý mesiac poskytovania služby; táto cena vychádza z hodinovej sadzby vo výške 66,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 13,20 EUR a spolu s DPH 79,20 EUR (slovom sedemdesiatdeväť eur dvadsať eurocentov) za každú človekohodinu poskytovania služby;
 - 4.1.2. služba Aplikačnej podpory v zmysle bodu 2.1.2. Zmluvy vo výške 66,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 13,20 EUR a spolu s DPH 79,20 EUR (slovom sedemdesiatdeväť eur dvadsať eurocentov) za každú človekohodinu poskytovania služby.
- 4.2. 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. DPH bude k cene účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
- 4.3. Cena za Servisné služby podľa bodu 4.1. Zmluvy bude fakturovaná nasledovne:
- 4.3.1. služby Systémovej podpory podľa bodu 2.1.1. Zmluvy 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 4.1.1. Zmluvy bez zvláštnych akceptačných procedúr;
 - 4.3.2. služby Aplikačnej podpory podľa bodu 2.1.2. Zmluvy 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.

- 4.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky a špecifikáciu fakturovanej sumy, ktorá pozostáva z určenia poskytnutých Servisných služieb a ich rozsahu. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote desiatich (10) pracovných dní od jej obdržania spoločnosti STENGL s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi. Po túto dobu nie je Objednávateľ v omeškaní a STENGL nemá nárok na úrok z omeškania v zmysle bodu 8.4. Zmluvy.
- 4.5. Lehota splatnosti faktúr za Servisné služby je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v tejto Zmluve.
- 4.6. V prípade, ak bude Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry za služby Systémovej podpory alebo faktúry za služby Aplikačnej podpory viac ako 30 kalendárnych dní po jej splatnosti, je STENGL oprávnený obmedziť alebo pozastaviť Objednávateľovi poskytovanie služieb Systémovej podpory alebo služieb Aplikačnej podpory, podľa toho s úhradou ktorej faktúry je Objednávateľ v omeškaní, a to až do jej úplného zaplatenia. V takom prípade sa STENGL nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy týkajúcich sa pozastavenej alebo obmedzenej Servisnej služby podľa tohto bodu Zmluvy.
- 4.7. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Servisných služieb podľa bodu 4.6. Zmluvy nezbavuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za Servisné služby za obdobie, v súvislosti s ktorým bolo obmedzené alebo pozastavené poskytovanie Servisných služieb.

Čl. V. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1. STENGL sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi Servisné služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ STENGL poverí plnením záväzku alebo jeho časti vyplývajúceho z tejto Zmluvy tretiu stranu (subdodávateľa), má STENGL 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. STENGL sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na poskytovanie Servisných služieb podľa Zmluvy.
- 5.3. STENGL 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. STENGL 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 bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a interné predpisy a smernice Objednávateľa, s ktorými Objednávateľ STENGL oboznámil, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje do 15 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy doručiť STENGL menný zoznam oprávnených zamestnancov Objednávateľa v zmysle predchádzajúcej vety.
- 5.5. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť za Servisné služby poskytované podľa tejto Zmluvy po ich dodaní (služby Systémovej podpory) alebo akceptácii (služby Aplikačnej podpory).
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať spoločnosti STENGL písomne v súlade s bodom 12.4. Zmluvy.
- 5.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť STENGL 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 STENGL 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. STENGL je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu podkladov prevzatých od Objednávateľa alebo pokynov daných mu Objednávateľom. V opačnom prípade STENGL zodpovedá za vady, ktoré použitím nevhodných pokynov alebo podkladov poskytnutých mu Objednávateľom vznikli, ibaže STENGL 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 STENGL potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie Zmluvy, najmä zabezpečiť vstupy pracovníkov STENGL 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 STENGL, je Objednávateľ zodpovedný za dodržanie doporučeného postupu inštalácie, pričom je Objednávateľ povinný o takomto úkone bezodkladne písomne informovať STENGL.
- 5.10. Objednávateľ dodané Servisné služby otestuje (ak to ich povaha umožňuje). Objednávateľ zodpovedá za otestovanie 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, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním.
- 5.12. Zmluvné strany sa zaväzujú pri realizácii predmetu Zmluvy postupovať v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami.
- 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 STENGL vzdialený prístup do informačných systémov Objednávateľa v potrebnom rozsahu (najmä do testovacieho a/alebo produkčného prostredia Systému) výlučne za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a za účelom poskytnutia Servisných služieb. Všetky náklady STENGL na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení sú zahrnuté v cene za poskytnutie Servisných služieb podľa čl. IV Zmluvy.

Čl. VI. Odstránenie vád

- 6.1. STENGL 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 vád 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 STENGL.
- 6.3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Systému alebo Servisnej služby. Pri dočasnom odstránení vady STENGL 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 po tom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
- 6.5. Ak STENGL 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 STENGL povinný pokračovať len na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie služby Aplikačnej podpory. Ak Objednávateľ nepožiadá STENGL o odstránenie takéhoto problému v rámci Aplikačnej podpory, STENGL je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa ceny Aplikačnej podpory uvedenej v bode 4.1.2. Zmluvy.

Čl. VII. Zodpovednosť za škody

- 7.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 7.2. STENGL nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa, najmä porušením povinností podľa čl. V Zmluvy. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností STENGL, najmä porušením povinností podľa čl. V Zmluvy.
- 7.3. V prípade, ak STENGL 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. Objednávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil.

Čl. VIII. Zabezpečenie Zmluvy a sankcie

- 8.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa STENGL s poskytnutím Servisných služieb podľa bodu 2.1.1. Zmluvy v spojení s Prílohou č. 1 Zmluvy požadovať od STENGL zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,02% z hodnoty poskytovania služby Systémovej podpory s DPH za jeden kalendárny mesiac podľa bodu 4.1.1. Zmluvy za každý čo i len začatý kalendárny deň omeškania najviac však do výšky 50% z hodnoty poskytovania služby Systémovej podpory s DPH za jeden kalendárny mesiac podľa bodu 4.1.1. Zmluvy. Dohodou o zmluvnej pokute nie je dotknuté právo na náhradu škody.
- 8.2. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa STENGL s poskytnutím Servisných služieb podľa bodu 2.1.2. Zmluvy v spojení s Prílohou č. 1 Zmluvy požadovať od STENGL zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,02% z hodnoty služieb Aplikačnej podpory s DPH za každý čo i len začatý kalendárny deň, počas ktorého je STENGL v omeškaní s plnením najviac však do výšky 50% z hodnoty poskytovania služby Aplikačnej podpory s DPH, s ktorých plnením sa STENGL omeškal. Dohodou o zmluvnej pokute nie je dotknuté právo na náhradu škody.
- 8.3. STENGL však nie je v omeškaní podľa bodov 8.1. a 8.2 Zmluvy, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené Objednávateľom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Objednávateľovi.
- 8.4. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, STENGL má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania najviac 10% z dlžnej čiastky.
- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie STENGL nevznikne, ak Systém vyžaduje opravu a STENGL zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy.

Čl. 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, vyzradiť 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 poradcem 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 STENGL 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:
- a) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- b) 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;
- c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
- d) 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. STENGL je oprávnený poskytnúť dôverné informácie tretím osobám v rozsahu, v akom sú tieto informácie požadované v súťažných podkladoch za účelom účasti STENGL 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

Čl. X. Ukončenie Zmluvy

10.1. Zmluvu môže písomne vypovedať:

- 10.1.1. Objednávateľ, ak bol na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo bola povolená reštrukturalizácia Poskytovateľa, alebo ak bolo vyhlásenie konkurzu odmietnuté pre nedostatok majetku;

-
- 10.1.2. Objednávateľ, ak je Poskytovateľ v likvidácii;
- 10.1.3. každá Zmluvná strana, 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 STENGL 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 STENGL porušenie povinností podľa bodov 5.1 až 5.4 Zmluvy alebo čl. IX Zmluvy;
 - b) zo strany Objednávateľa porušenie povinností podľa bodu 5.8 Zmluvy alebo čl. IX Zmluvy.
- 10.6 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane. V prípade oznámenia výpovede alebo odstúpenia doručeného osobne, sa tieto považujú za doručené dňom osobného doručenia, a to aj v prípade, ak adresát odmietne oznámenie, výpoveď, alebo odstúpenie prevziať.

Čl. XI. Iné dojednania

V prípade, ak bude výsledkom plnenia podľa tejto Zmluvy dielo v zmysle § 3 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení zákona č. 125/2016 (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.

Čl. 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 STENGL.
- 12.3. Zmluva nadobúda platnosť (a) dňom jej podpisu Zmluvnými stranami, ak bola Zmluva podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň alebo (b) dňom jej podpisu poslednou Zmluvnou stranou, ak Zmluva nebola podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 12.4. Písomnosti podľa Zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom, faxom alebo elektronickými prostriedkami. Elektronickými prostriedkami a faxom nie je možné zasielať 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. Za doručenie písomnej poštovej zásielky sa považuje aj vrátenie tejto zásielky s vyznačením pošty „neprevzal v odbernej lehote“ alebo vrátenie poštovej zásielky s vyznačením pošty „adresát neznámy“.
- 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. STENGL je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 12.12. STENGL ani Objednávateľ nenesie zodpovednosť v prípade porušenia svojich povinností v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. V týchto prípadoch sa STENGL a Objednávateľ dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
- 12.13. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy prechádza na Objednávateľa až po zaplatení jeho celej ceny.
- 12.14. 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.

Čl. XIII. Prílohy

13.1. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

- 13.1.1. Príloha č. 1 – Štandardné servisné podmienky STENGL a.s.;
- 13.1.2. Príloha č. 2 – Systémová podpora;
- 13.1.3. Príloha č. 3 – Aplikačná podpora;
- 13.1.4. Príloha č. 4 – Formuláre.

Objednávateľ:

Úrad vlády Slovenskej republiky

v Bratislave dňa

Poskytovateľ:

stengl a.s.

v Bratislave dňa

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Mgr. Matúš Šutaj Eštok

vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Ing. Andrej Petrovaj

podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1 k Servisnej zmluve

ŠTANDARDNÉ SERVISNÉ PODMIENKY STENGL A.S.

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 – POHOTOVOSŤ – ZÁKLADNÁ

- 5.1.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOSŤ STENGL zabezpečuje dostupnosť Plnenia na úrovni ako je popísaná v bode 9 ŠSP
 - 5.1.1.1. Služba HOT-LINE – POHOTOVOSŤ – 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 opravej 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 – 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), 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 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 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	STENGL
1. stupeň	Meno: Peter Daňko - riaditeľ odboru informatiky a elektronických služieb tel. č.: +421 2 209 252 51 e-mail: peter.danko@vlada.gov.sk	Meno: Róbert Janáček tel. č.: +421 2 326 048 13 mail: robert.janacek@stengl.sk
2. stupeň	Meno: Lukáš Kmeťo - generálny riaditeľ sekcie technickej správy tel. č.: +421 2 209 259 90 e-mail: lukas.kmeto@vlada.gov.sk	Meno: Andrej Petrovaj tel. č.: +421 2 326 048 13 e-mail: andrej.petrovaj@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 dovedy, 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 4* hod	2 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	8*hod	5 prac dni
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	16* hod	10 prac dní

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

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 POSKYTOVAN IA (len počas pracovných dní)	SYSTÉM	MAIL	TELEFONICKY
--------	--	--------	------	-------------

SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOSTĚ – ZÁKLADNÁ	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 326 048 13
SLUŽBA HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 326 048 13
APLIKAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@stengl.sk	+421 2 326 048 13

Príloha č. 2 k Servisnej zmluve

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 Objednávateľa
Komplexné testovanie aplikácie (napr. pred updatom)
Úprava dokumentácie
Inštalácia update-ov aplikácie
Drobné funkčné zmeny aplikácie
Podpora pri zabezpečení prevádzky rozhrania pre výmenu dát voči Modulu otvorenej vlády (eDOV)
Asistencia pri úprave, upgrade alebo patchovaní IT prostredia
Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia

Príloha č. 3 k Servisnej zmluve

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 Objednávateľa
Aktualizácia dokumentácie
Testovanie jednotlivých Zmien aplikácie
Projektové riadenie

Príloha č. 4 k Servisnej zmluve

FORMULÁRE

1. POŽIADAVKA NA ZMENU

Požiadavka na zmenu – JIRA XXX

Objednávateľ	
Produkt	

Stručný popis funkcionality

--

Zadanie Objednávateľa: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Zákazník)

--

Zadanie:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia Poskytovateľa

Predbežný termín plnenia

Návrh riešenia požiadavky Poskytovateľom:

(vyplní STENGL)

--

Návrh riešenia:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Záväzné vyjadrenie Poskytovateľa:

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

Záväzné vyjadrenie Objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany Objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku Poskytovateľa.

zodpovedný zástupca
za Objednávateľa

zodpovedný zástupca
za Poskytovateľa

2. AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

VZOR AKCEPTAČNÉHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Objednávky:	
Objednávateľ:	Úrad vlády Slovenskej republiky
V zastúpení:	Meno Priezvisko, 09XX XXX XXX, meno.priezvisko@vlada.gov.sk
Poskytovateľ:	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
za Objednávateľa

.....
Meno Priezvisko
za Poskytovateľa