

Servisná zmluva

č. zmluvy Objednávateľa , č. zmluvy Zhotoviteľa Z2012036,
uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

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. 63/1999 v znení nadväzujúcich rozhodnutí
IČO: 00002801
DIČ: 2020877749
IČ DPH: SK 2020877749
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: Štátna pokladnica, č.ú. 7000062596/8180
Štatutárny orgán: JUDr. Svetlana Gavorová, generálna riaditeľka
Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných: JUDr. Svetlana Gavorová, generálna riaditeľka
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Ing. Jaroslav Chocholáček, riaditeľ regionálnej pobočky SIEA Banská Bystrica

(ďalej ako „**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: SK 2021772720
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava
Číslo účtu: 2621734890/1100
Štatutárny orgán: Ing. Miroslav Novotný, predseda predstavenstva
Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných: Ing. Miroslav Novotný, predseda predstavenstva
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Mgr. Róbert Janáček

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

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

I. Preambula

Zhotoviteľ na základe Zmluvy o dielo zo dňa 31.5.2010 (ďalej len „Zmluvná dokumentácia“) uzavretej medzi zhotoviteľom a objednávateľom zhotovil (vytvoril) pre objednávateľa informačný systém „Monitorovací systém efektívnosti pri používaní energie“, ktorý pozostáva z častí: Monitorovací systém efektívnosti pri používaní energie, eFormuláre, WebGIS a SW platforma, na ktorej sú aplikácie/služby prevádzkované, pričom pod SW platformou sa rozumejú Operačné systémy Windows 2008R2 Server (ďalej len „IS“, „systém“, alebo „MSEE“). Účelom tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Zmluva“) je zabezpečiť kontinuálnu prevádzku IS formou poskytovania systémovej podpory a rozvoj IS formou poskytovania aplikačnej podpory a dátovej podpory v zmysle tejto zmluvy (ďalej len „Servisné služby“). STENGL je v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) jediným oprávneným poskytovateľom servisných služieb k IS v zmysle tejto zmluvy. STENGL vyhlasuje, že neautorizoval žiadnu tretiu stranu na poskytovanie servisných služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy.

II. Predmet Zmluvy

2.1. STENGL sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Servisné služby podrobne popísané v **prílohe č. 1 - Popis servisných služieb a podmienky ich poskytovania** tejto Zmluvy pozostávajúce z:

- 2.1.1. Systémovej podpory (prevádzková podpora a údržba IS) vo fixnom rozsahu 50 človekohodín mesačne
- 2.1.2. Aplikačnej podpory (vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien IS) na základe písomnej požiadavky Objednávateľa v predpokladanom rozsahu 25 človekohodín mesačne
- 2.1.3. Dátovej podpory (činnosti súvisiace s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby IS) na základe písomnej požiadavky Objednávateľa v predpokladanom rozsahu 25 človekohodín mesačne

k Systému tak, ako je uvedené v Zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť STENGL za Servisné služby cenu dohodnutú v Zmluve.

- 2.2. V prípade písomnej požiadavky zo strany Objednávateľa sa STENGL zaväzuje poskytnúť služby Aplikačnej podpory podľa bodu 2.1.2. a Dátovej podpory podľa bodu 2.1.3. aj nad rámec predpokladaných mesačných kapacít uvedených v bode 2.1.
- 2.3. Servisné služby systémovej podpory budú preberané a akceptované v zmysle podmienok uvedených v **prílohe č. 1 – Popis servisných služieb a podmienky ich poskytovania**)

III. Čas a miesto plnenia

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Servisné služby budú poskytované odo dňa účinnosti 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 a sídlo jeho pracovísk.

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 vo výške 2.000,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 400 EUR a spolu s DPH 2.400,- EUR (slovom Dvetisícštyristo EUR) za každý mesiac poskytovania služby,

- 4.1.2. Služba aplikačnej podpory v zmysle bodu 2.1.2 vo výške 39,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 7,8 EUR a spolu s DPH 46,8 EUR (slovom Štyridsaťšesť EUR osem eurocentov) za každú človekohodinu poskytovania služby
- 4.1.3. Služba dátovej podpory v zmysle bodu 2.1.3 vo výške 39,- EUR bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 7,8 EUR a spolu s DPH 46,8 EUR (slovom Štyridsaťšesť EUR osem eurocentov) za každú človekohodinu poskytovania služby
- 4.2. 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.
- 4.3. Cena za Servisné služby podľa čl. IV bodu 4.1. Zmluvy bude fakturovaná nasledovne:
 - 4.3.1. Služby systémovej podpory podľa bodu 2.1.1. 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 bez zvláštnych akceptačných procedúr.
 - 4.3.2. Služby aplikačnej podpory 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 vo výške podľa skutočne odpracovaných kapacít, pričom prílohou faktúry musí byť Objednávateľom podpísaný akceptačný protokol.
 - 4.3.3. Služby dátovej 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.
- 4.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky. 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 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 8.2. tejto zmluvy.
- 4.5. 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.
- 4.6. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za Servisné služby viac ako 30 kalendárnych dní po jej splatnosti, je STENGL 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 STENGL nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.
- 4.7. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Servisných služieb podľa bodu 4.6. 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. 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 BOZP a interné predpisy a smernice objednávateľa, s ktorými Objednávateľ STENGL preukázateľne oboznámil, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy doručiť Objednávateľovi menný zoznam oprávnených zamestnancov Objednávateľa v zmysle predchádzajúcej vety.

- 5.5. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť za Servisné služby poskytované podľa Zmluvy po ich prevzatí (služby Systémovej podpory) alebo akceptácii (služby Aplikačnej a Dátovej 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. tejto 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 predmetu Zmluvy, najmä, avšak nie len: 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, nasadenie a používanie dodaných Servisných služieb.
- 5.11. Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli navzájom poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov 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 STENGL 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. Preukázateľné a účelne vynaložené náklady na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení hradí v plnej miere Objednávateľ.

VI. Odstránenie väd

- 6.1. STENGL sa zaväzuje že po dobu 12 mesiacov odo dňa poskytnutia Servisnej služby bezplatne odstráni vady 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 STENGL;
- 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 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 potom, 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), ale preukázateľne vznikol z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného STENGL podľa Zmluvy, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľ. V ďalšom odstraňovaní vady je STENGL povinný pokračovať, len na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie služby Aplikačnej alebo Dátovej podpory. Ak Objednávateľ nepožiada STENGL o odstránenie takéhoto problému v rámci Aplikačnej, alebo Dátovej podpory, STENGL je oprávnený vyfakturovať Objednávateľ už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa ceny Aplikačnej podpory uvedenej v bode 4.1.2 tejto Zmluvy.

VII. Zodpovednosť za škody

- 7.2. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej ako **Obchodný zákonník**).
- 7.3. STENGL nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa najmä porušením povinností podľa čl. V tejto Zmluvy.
- 7.4. 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.
- 7.5. STENGL nezodpovedá za škodu ktorú nezavinil, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán, za stratu dát a z toho vyplývajúce dôsledky a pod.

VIII. Sankcie

- 8.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa STENGL s poskytnutím Servisných služieb požadovať od STENGL 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. STENGL však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Objednávateľom resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Objednávateľovi.
- 8.2. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, STENGL má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania najviac 30% z dlžnej čiastky.
- 8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie STENGL nevznikne, ak:
- a) Objednávateľ nie je schopný problém priamo zdokumentovať, alebo
 - b) STENGL zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy, alebo
 - c) problém, v súvislosti s ktorým Servisná služba nebola poskytnutá, nespôsobí Objednávateľovi takú situáciu v jeho prevádzke, ktorá by prevádzku priamo ohrozila alebo znemožnila

- 8.4. Objednávateľ zodpovedá STENGL 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, 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 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 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 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 6 mesiacov.
- 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 6 mesiacov, 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 sa dohodli, že ukončenie Zmluvy odstúpením od Zmluvy nie je možné. V prípade, ak nastanú dôvody, pre ktoré by inak podľa zákona mohla príslušná Zmluvná strana odstúpiť od Zmluvy (bez ohľadu na to, či ide o podstatné alebo nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti v zmysle Obchodného zákonníka) a Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť takým spôsobom, ktorý by inak oprávňoval druhú Zmluvnú stranu od Zmluvy odstúpiť, nevykonala nápravu ani v lehote 30 dní od doručenia písomne výzvy na nápravu, je Zmluvná strana, ktorá by inak mala právo od Zmluvy odstúpiť, oprávnená Zmluvu okamžite písomne vypovedať. Výpoveď je účinná dňom jej doručenia druhej Zmluvnej strane.

XI. Iné dojednania

- 11.1. Ak bude v rámci plnenia predmetu Zmluvy alebo na základe objednávok dodané Objednávateľovi autorské dielo v zmysle § 7 Autorského zákona (ďalej ako **Autorské dielo**) (napr. softvér) a medzi Zmluvnými stranami nebude dohodnuté písomne inak, udeľuje STENGL Objednávateľovi dodaním autorského diela súhlas na používanie takéhoto autorského diela rovnakým spôsobom, v rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok, ako je Objednávateľ oprávnený používať Systém podľa Zmluvnej dokumentácie.
- 11.2. Ak nie je písomne dohodnuté inak, je cena za licenciu na používanie Autorského diela, ktoré vznikne ako výsledok poskytovania služieb v zmysle tejto Zmluvy zahrnutá v cene Servisných služieb.

- 11.3. Právo používať Autorské dielo, ktoré vznikne ako výsledok poskytovania služieb v zmysle tejto Zmluvy (licencia/sublicencia), má Objednávateľ odo dňa úplného zaplataenia ceny Servisných služieb za daný kalendárny mesiac, v ktorom bolo Autorské dielo dodané. Do zaplataenia ceny je Objednávateľ Autorské dielo oprávnený používať len na testovacie účely.

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 príslušnom registri v súlade so zákonom č. 211/2000 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám 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 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. 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. Ustanovenie § 300 Obchodného zákonníka sa neaplikuje, t.j. STENGL nie je povinný uhradiť zmluvnú pokutu v prípade, ak svoje povinnosti poruší v dôsledku okolností uvedených v § 374 Obchodného zákonníka.
- 12.14. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Objednávateľa až po zaplatení jeho celej ceny.
- 12.15. 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

- 12.16. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy
- 12.16.1. Príloha č. 1 – Popis servisných služieb a podmienky ich poskytovania;

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Objednávateľ

Slovenská inovačná a energetická agentúra

v Bratislave dňa

STENGL:

stengl, a.s.

V Bratislave dňa

Podpis: _____
Meno: JUDr. Svetlana Gavorová
Funkcia: generálna riaditeľka

Podpis: _____
Meno: Ing. Miroslav Novotný
Funkcia: predseda predstavenstva

Príloha č. 1 k SERVISNEJ ZMLUVE
č. Objednávateľa
č. STENGL Z2012036

Popis servisných služieb a podmienky ich poskytovania.

1. DEFINÍCIA SERVISNÝCH SLUŽIEB A VŠEOBECNÉ PODMIENKY

1.1. STENGL poskytuje Servisné služby podľa tejto zmluvy na nasledujúce systémy a aplikácie:

- 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 rozumejú Operačné systémy Windows 2008R2 Server.

(ďalej ako „Plnenie“)

1.2. Servisné služby pozostávajú z nasledovných častí:

- a. Systémová podpora - systémovou podporou Plnenia sa rozumie odstránenie prípadných väd po uplynutí záručnej doby a zabezpečenie dostupnosti a nepretržitej funkčnosti Plnenia. Za nepretržitú funkčnosť Plnenia sa považuje Plnenie, ktoré umožní prevádzku riešenia za podmienok dohodnutých v Zmluve o dielo na dodávku Monitorovacieho systému pri používaní energie (ďalej aj MSEE) zo dňa 31.5.2010. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti vo fixnom rozsahu 50 človekohodín mesačne.
- b. Aplikačná podpora - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie Zmien požadovaných Objednávateľom do Plnenia za podmienok popísaných v tomto dokumente. Aplikačná podpora bude poskytovaná Objednávateľovi na základe zadania požiadavky prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo na základe písomnej Požiadavky na zmenu pri všetkých požiadavkách a odsúhlasenia časového rozvrhu zapracovania požadovanej zmeny Objednávateľom. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami. Predpokladaný rozsah poskytovania služieb Aplikačnej podpory predstavuje 25 človekohodín mesačne.
- c. Dátová podpora - pod dátovou podporou sa rozumejú činnosti súvisiace s tvorbou, spracovaním, migráciou, napíňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby MSEE. Dátová podpora bude Zákazníkovi poskytovaná na základe zadania požiadavky prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo na základe písomnej Požiadavky na vykonanie činností dátovej podpory a odsúhlaseného časového rozsahu. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa činností dátovej podpory budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zabezpečenie dátovej podpory, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami. Predpokladaný rozsah poskytovania služieb Dátovej podpory predstavuje 25 človekohodín mesačne.

1.3. STENGL poskytuje Servisné služby podľa bodu 1.2. počas pracovného dňa v Slovenskej republike od 08:00 do 16:00 (ďalej ako Pracovný deň). Lehoty na poskytovanie Servisných služieb plynú len počas Pracovných dní.

1.4. Servisné služby pre Systémovú podporu nepodliehajú schvaľovaniu a sú vykonávané automaticky počas daného mesiaca. Servisné služby pre Aplikačnú podporu a Dátovú podporu v rozsahu do 48 človekohodín sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr a sú požadované a schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA). Servisné služby pre Aplikačnú podporu a servisné služby pre Dátovú podporu s náročnosťou s predpokladaným rozsahom nad 48

človekohodín sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na zmenu, uvedeného v tomto dokumente a sú preberané prostredníctvom Preberacieho protokolu a akceptované prostredníctvom Akceptačného protokolu pokiaľ Požiadavka na zmenu nestanoví iný postup. Oba protokoly sú uvedené v tomto dokumente.

- 1.5. STENGL do 15. dňa každého mesiaca zašle Objednávateľovi prehľad vykonaných služieb za predošlý kalendárny mesiac s určením Servisných služieb Aplikačnej a Dátovej podpory.
- 1.6. V rámci poskytovania služieb systémovej podpory Plnenia je Objednávateľ oprávnený použiť službu HOT-LINE – POHOTOVOSŤ – ZÁKLADNÁ a to v čase od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“). Uvedenú službu môžu používať len nasledovní oprávnení zamestnanci Objednávateľa :

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

V rámci tejto služby nebudú poskytované informácie o obsluhu Plnenia, 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 nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Plnenia. Dodatočné školenia k Plneniu poskytne STENGL Objednávateľovi na základe osobitnej objednávky.

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 Objednávateľa.

- 1.7. Z dôvodu zefektívnenia výkonu Servisných služieb Objednávateľ umožní pracovníkom STENGL alebo jeho subdodávateľom prístup k Plnenia 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.

Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov spoločnosti STENGL a Objednávateľa.

Prípadné účelne vynaložené a preukázané náklady spojené s technickou realizáciou Vzdialeného prístupu k testovaciemu a produkčnému prostrediu Objednávateľa hradí v plnej miere Objednávateľ.

2. SYSTÉMOVÁ PODPORA

- 2.1. STENGL je počas poskytovania služieb Systémovej podpory povinný zabezpečiť dostupnosť Plnenia v zmysle bodu 6. tohto dokumentu a odstraňovať Vady definované v bode 7. tohto dokumentu.
- 2.2. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je STENGL povinný ihneď, najneskôr však do dvoch pracovných dní po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Objednávateľovi adekvátne náhradné riešenie. Pri poskytnutí náhradného riešenia STENGL písomne oznámi bez zbytočného odkladu Objednávateľovi termín riadneho odstránenia vady.
- 2.3. Servisný zásah
 - a. Servisný zásah je činnosť spoločnosti STENGL alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý STENGL uzná za vhodný, a to

bud' konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa STENGL v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.

- b. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a poskytnutím adekvátneho náhradného riešenia.

3. APLIKAČNÁ PODPORA

- 3.1. Prostredníctvom služby Aplikačná podpora STENGL rieši požiadavky Objednávateľa na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa bodu 1.2. písm. b. tohto dokumentu.
- 3.2. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej STENGL na základe požiadavky Objednávateľa zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) a po schválení Projektovým tímom STENGL dodá Objednávateľovi :
- a) novú funkčnosť Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
 - b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa bodu 7.2. tohto dokumentu.
- 3.3. Zmena, ktorá vyžaduje poskytovanie služieb v predpokladanom rozsahu nad 48 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) na základe výzvy STENGL zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu, ktorej vzor je súčasťou tohto dokumentu. Po schválení oboma zmluvnými stranami je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 3.4. Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový tím, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené bez zbytočného odkladu po zistení takýchto skutočností.
- 3.5. Objednávateľ 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 Objednávateľovi má priniesť;
 - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkčnosti;
- 3.6. V prípade Zmeny Plnenia je STENGL povinný spolu so Zmenou dodať Objednávateľovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov. Dodanie aktualizovanej dokumentácie vo forme funkčných popisov je podmienkou akceptácie Zmeny Objednávateľom.
- 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 matica	meno a kontakt osoby	
	Zákazník	Spoločnosť Stengl
1. stupeň		Róbert Janáček

2. stupeň	Miroslav Novotný
-----------	------------------

4. DÁTOVÁ PODPORA

- 4.1. Prostredníctvom služby Dátová podpora STENGL rieši požiadavky súvisiace s tvorbou, spracovaním, migráciou, napíňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby Plnenia v rozsahu podľa bodu 1.2. písm. c. tohto dokumentu.
- 4.2. Požiadavka na realizáciu služby Dátovej podpory je zadávaná Objednávateľom do systému na správu požiadaviek (JIRA) a je dodaná po schválení Projektovým tímom.
- 4.3. Realizácia služby, ktorá vyžaduje práce v predpokladanom rozsahu nad 48 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) zadávaná na základe výzvy STENGL aj formou formulára Nahlasovanie požiadavky, ktorého vzor je súčasťou tohto dokumentu. Po schválení zmluvnými stranami je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 4.4. Akceptácia realizácie služieb Dátovej podpory budú akceptované v súlade s prílohou Zmluvy o dielo - Riadenie projektov ako Akceptácia vykonaných prác.

5. KOMUNIKÁCIA

- 5.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo v súlade s bodom 5.3 . Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Systém na správu požiadaviek je dostupný na adrese <http://support.stengl.sk> .
- 5.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávateľ 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.
- 5.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA) požiadavky na servisné služby Objednávateľ zasiela prostredníctvom e-mailovej správy odoslanej na adresu info@stengl.sk. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi STENGL Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. STENGL sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Objednávateľovi obnovenú dostupnosť systému na správu požiadaviek (JIRA).

6. DOSTUPNOSŤ PLNENIA

- 6.1. Dostupnosť Plnenia je obnovená odstránením vady alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a dodaním adekvátneho náhradného riešenia.
- 6.2. Za nedostupnosť Plnenia
 - 6.2.1. sa považuje taký stav, ktorý je definovaný v bodoch 7.1 a 7.3 tohto dokumentu popísaný ako Vada kategórie A
 - 6.2.2. sa nepovažuje taký stav, ktorý je popísaný v bodoch 7.2 a 7.3 tohto dokumentu ako Vada kategórie B alebo C.
- 6.3. Za nedostupnosť Plnenia nie je považovaný čas:
 - 6.3.1. plánovanej vopred ohlásenej údržby,
 - 6.3.1.1. výpadku spôsobeného zariadeniami Objednávateľa, alebo tretích strán
 - 6.3.2. nedostupnosť Plnenia v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa
 - 6.3.3. mimo poskytovania služby HOT LINE POHOTOVOSŤ

- 6.4. Za nedostupnosť Plnenia sa nepovažuje výpadok spôsobený prekročením kapacít systémov, na ktoré boli dimenzované, prípadne umelé zaťaženie systémov spôsobené neoprávneným prienikom (napríklad útok „Hackerov“).
- 6.5. Čas nedostupnosti služby/aplikácie v prípade výpadku začína plynúť až po odstránení porúch na všetkých ostatných systémoch, ktoré sú pre chod Plnenia nevyhnutné.

7. VADY

7.1. Vadou je také správanie Plnenia:

- a) pri ktorom Objednávateľ rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
- b) pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popísaná 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;

7.2. 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; b) administráciou ostrého prostredia, do ktorého je Plnenie nasadené, alebo administráciou Plnenia samotného Objednávateľom, alebo treťou osobou,

- c) dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
- d) 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;
- e) softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
- f) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Zhotoviteľ nemohol ovplyvniť;
- g) zmenou prostredia do ktorého Zhotoviteľ Plnenie nasadil;
- h) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

7.3. 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.

7.4. STENGL vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených vád.

7.5. STENGL je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.

7.6. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.

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

7.8. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú spoločnosti STENGL žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluvnej dokumentácii alebo v tejto Zmluve.

- 7.9. Objednávateľ nie je bez súhlasu STENGL oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardvérové a softvérové prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softvérového a hardvérového prostredia. Popis stavu a konfigurácie prostredia k dátumu odovzdania Plnenia je súčasťou projektovej dokumentácie. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez predchádzajúceho písomného súhlasu STENGL, STENGL nie je povinný poskytovať servisné služby až do doby, kým Objednávateľ nepožiada o odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb spoločnosti STENGL nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu služieb systémovej podpory podľa bodu 4.11. Zmluvy za dané obdobie.
- 7.10. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Žiadosti o zmeny je STENGL oprávnený fakturovať po ich akceptácii Objednávateľom.

Príloha FOMRULÁRE

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

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

<i>(vyplní SIEA)</i>

Návrh riešenia požiadavky

<i>(vyplní Stengl)</i>

	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Požadovaný termín vyjadrenia zhotoviteľa

Predbežný termín plnenia

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 – objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku zhotoviteľa.

zodpovedný zástupca
za objednávateľa

zodpovedný zástupca
za zhotoviteľa

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 funkcionality 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 opakovane nasimulovať? Áno/Nie
- vyskytuje sa chyba na každom počítači? Áno/Nie

Príloha: (pr. print screen okna, chybového hlásenia atď.)

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

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