

Zmluva o poskytovaní služieb technickej podpory Millennium Care č. 0202/M000/2018

Millennium, spol. s r. o.

Environmentálny fond

Poskytovateľ

Millennium, spol. s r. o.

Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava 2
Slovenská republika

Spoločnosť Millennium, spol. s r. o. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 21072/B.

Tel. č.: 02/59 100 300

E-mail: mail@millennium.sk

IČO: 35781271

IČ DPH: SK2020222446

Bankový ústav: VÚB, a. s., Bratislava

Číslo účtu: SK10 0200 0000 0016 4230 4051

V zastúpení: Miroslav Krempaský, konateľ

(v ďalšom texte ako „Poskytovateľ“)

Objednávateľ

Environmentálny fond

Martinská 49,
821 05 Bratislava

Tel. č.: +421906311905

E-mail: podatelna@envirofond.sk

IČO: 30 796 491

DIČ: 2021925774

Bankový ústav: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000198071/8180

V zastúpení:

Mgr. Peter Kalivoda, riaditeľ

(v ďalšom texte ako „Objednávateľ“)

Zmluvné strany sa v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka dohodli na uzatvorení tejto zmluvy o poskytovaní služieb technickej podpory Millennium Care v nasledovnom znení (ďalej len „zmluva“):

1 Slovník pojmov

- 1.1 **Aplikácia** – dielo, pre ktoré sa poskytujú služby technickej podpory Millennium Care podľa tejto zmluvy, vytvorené Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe:
 - a) tejto zmluvy;
 - b) zmluvy o dielo uzatvorenej medzi zmluvnými stranami.
- 1.2 **Akceptačný proces** – proces, v priebehu ktorého je Objednávateľom posúdená funkčnosť zmien a inovácií Aplikácie v súlade so záväznou požiadavkou na zmenu predloženou Objednávateľom v súlade s podmienkami tejto zmluvy.
- 1.3 **Akceptačný protokol** – dokument podpísaný obidvoma zmluvnými stranami potvrdzujúci ukončenie akceptačného procesu a prevzatie výsledku služieb poskytnutých podľa tejto zmluvy Objednávateľom.
- 1.4 **Autorský zákon** – zákon NR SR č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov.
- 1.5 **Dedikovanie ľudských zdrojov** – pridelenie poverených ľudských zdrojov Poskytovateľa, ktoré participovali počas priebehu vývoja Aplikácie alebo boli zaškolení do Funkčnej a Technickej špecifikácie projektu.
- 1.6 **Funkčná špecifikácia** – dokument, ktorý popisuje Aplikáciu najmä z funkčného hľadiska.
- 1.7 **Nezhoda** – odchýlka resp. nesúlad s Funkčnou alebo Technickou špecifikáciou, spôsobujúca neplnenie funkcií dodávanej Aplikácie.
- 1.8 **Obchodný zákonník** – zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 1.9 **Používateľská podpora** – konzultácie a súvisiace poradenstvo pre koncových používateľov Aplikácie súvisiace s jej používaním a funkčnosťou, ktoré Poskytovateľ poskytol v súlade s touto zmluvou.
- 1.10 **Pracovný deň** – pracovný deň podľa kalendára platného pre Slovenskú republiku.
- 1.11 **Pracovná doba** – pracovné dni od 8.00 hod. do 17.00 hod.
- 1.12 **Preberací protokol** – dokument podpísaný obidvoma zmluvnými stranami potvrdzujúci zrealizovanie služieb poskytnutých podľa tejto zmluvy.

- 1.13 **Prevádzkové prostredie** – technické prostredie, v ktorom Objednávateľ používa Aplikáciu pre svoju činnosť.
- 1.14 **Projekt** – súbor prác a služieb poskytovaných Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto zmluvy v rámci poskytovania technickej podpory, so špecifikovaným a schváleným rozsahom prác a časovým plánom.
- 1.15 **Projekt hodina (PH)** – jednotka pracovnej kapacity Poskytovateľa zodpovedajúca práci jedného člena projektového tímu Poskytovateľa po dobu jednej hodiny.
- 1.16 **Projektodeň (PD)** – jednotka pracovnej kapacity Poskytovateľa zodpovedajúca práci jedného člena projektového tímu Poskytovateľa po dobu jedného dňa (zodpovedá ôsmim projekt hodinám).
- 1.17 **Projektový tím** – tím pracovníkov Poskytovateľa realizujúci práce a služby objednané Objednávateľom na Aplikácii.
- 1.18 **Technická špecifikácia** – dokument, ktorý detailne definuje technické riešenie vymedzených funkčných vlastností Aplikácie a výsledkov služieb poskytnutých podľa tejto zmluvy vyplývajúcich z Funkčnej špecifikácie.
- 1.19 **Technické prostredie** – súhrn hardwarových a softwarových prostriedkov Objednávateľa vytvárajúcich podmienky pre poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy.
- 1.20 **Testovacie prostredie** – technické prostredie, v ktorom si Objednávateľ overuje vlastnosti Aplikácie a výsledkov služieb poskytnutých podľa tejto zmluvy.
- 1.21 **Výkaz stavu Aplikácie** – podrobný zoznam všetkých prijatých požiadaviek na zmenu Aplikácie, zapracovaných zmien, operatívnych zásahov, poskytnutej telefonickú podporu a ostatných vykonaných činností pracovníkov Poskytovateľa pre Objednávateľa počas definovaného časového obdobia.
- 1.22 **Vývojové prostredie** – technické prostredie v sídle Poskytovateľa, v ktorom Poskytovateľ vyvíja Aplikáciu a overuje jej vlastnosti.

2 Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby technickej podpory Millennium Care (ďalej len „Služby“), súvisiace s prevádzkou a ďalším vývojom aplikácie Elektronický register starých (ďalej len „Aplikácia“).

Služby v sebe zahŕňajú tieto činnosti:

- a) Hosting riešenia
- b) SW Licencie
- c) Zabezpečenie priamej linky do systému IS NEV na MV SR

- d) Podpora aplikácie
 - Riešenie incidentov na úrovni samotnej aplikácie
 - Riešenie incidentov v súvislosti s výpadkom hostingu riešenia

Podrobný popis činností sa nachádza v prílohe č. 1 ku zmluve

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje ním objednané plnenie podľa predmetu tejto zmluvy prevziať v čase dohodnutom v tejto zmluve (článok 3) a zaplatiť za plnenie cenu podľa článku 5.

3 Doba plnenia

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať Služby podľa bodu 2.1 tejto zmluvy v období platnosti zmluvy od 01.03.2018 do 28.02.2019 podľa podmienok stanovených v tejto zmluve.
- 3.2 V prípade omeškania Objednávateľa s platením cien alebo ich častí podľa tejto zmluvy je Poskytovateľ oprávnený po písomnom upozornení Objednávateľa, pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, pokiaľ nedôjde k úhrade všetkých splatných a neuhradených pohľadávok zo strany Objednávateľa.
- 3.3 Ak dôjde k zastaveniu prác podľa prv uvedených bodov tohto článku tejto zmluvy, má Poskytovateľ nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zastavením a následným obnovením prác. Poskytovateľ je oprávnený ich vyfakturovať Objednávateľovi ihneď po tom, ako mu vznikli. Objednávateľ je povinný ich uhradiť v lehote platnej pre splatnosť faktúry (bod 6.4).

4 Miesto plnenia

- 4.1 Činnosť podľa predmetu tejto zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať vo svojich priestoroch, resp. po vzájomnej písomnej dohode na mieste určenom Objednávateľom, pokiaľ je to technicky možné.

5 Cena poskytovaných služieb

- 5.1 Cena za služby podľa bodu 2.1 je **1 000 Eur** bez DPH mesačne.
- 5.2 Zmluvné strany sa dohodli podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, že cena za objednané plnenie (definované v článku 2 tejto zmluvy) je stanovená ako zmluvná cena.
- 5.3 Ak v priebehu kalendárneho mesiaca neboli vyčerpané Služby v rozsahu špecifikovanom touto zmluvou, nie je tým dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny za tieto Služby v plnej výške.

6 Platobné podmienky

- 6.1 Cena za poskytnuté Služby bude fakturovaná mesačne, pričom faktúra bude zasielaná na adresu Objednávateľa uvedenú v tejto zmluve.
- 6.2 Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi uhradiť odmenu za Služby za každý aj začatý mesiac.
- 6.3 Poskytovateľ je oprávnený vystavovať faktúru vo výške dohodnutej ceny vždy v prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca a to na základe Objednávateľom podpísaného výkazu poskytnutých služieb.
- 6.4 Sumu fakturovanú za poskytnuté Služby uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi do 30 kalendárnych dní po obdržaní faktúry. Faktúra sa považuje za doručенú tretím pracovným dňom po jej preukázateľnom odoslaní, v prípade, že jej prevzatie Objednávateľom bolo odoprené. Za uhradenú sa faktúra považuje dňom doručenia príkazu na úhradu bankovej inštitúcie.
- 6.5 V prípade, že faktúra neobsahuje určené náležitosti, príp. v nej nie sú uvádzané správne údaje, môže ju Objednávateľ vrátiť Poskytovateľovi na prepracovanie, najneskôr však do piatich kalendárnych dní po jej obdržaní a s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V prípade, ak je faktúra vrátená Poskytovateľovi podľa predchádzajúcej vety dôvodne, pre opätovne doručенú opravenú faktúru plynie nová lehota splatnosti podľa bodu 6.4 tohto článku.

7 Podmienky poskytovania služieb

- 7.1 Služby špecifikované v článku 2 tejto zmluvy budú Poskytovateľom poskytované na základe iniciatívy Objednávateľa.
- 7.2 V závislosti od charakteru a rozsahu požiadaviek na zmenu alebo požiadaviek o výkon služieb si Poskytovateľ a Objednávateľ môžu dohodnúť komunikáciu v elektronickej forme. Takáto dohoda musí byť v písomnej forme a podpísaná oboma zmluvnými stranami.

8 Odovzdanie a prevzatie služieb

- 8.1 Objednávateľ má právo na vykonanie kontroly, predovšetkým z pohľadu funkčnosti, formy a úplnosti poskytnutých služieb.
- 8.2 V prípade, že Objednávateľ oboznámil Poskytovateľa s nezhodami, ktoré bránia prevzatiu služieb, je Poskytovateľ povinný tieto odstrániť v čo najkratšom technicky možnom čase.

- 8.3 V závislosti od charakteru a rozsahu objednaného plnenia sa Poskytovateľ a Objednávateľ môžu dohodnúť na inej forme odovzdania a schválenia poskytnutých Služieb. Takáto dohoda musí byť v písomnej forme a podpísaná oboma zmluvnými stranami.
- 8.4 Vlastníctvo k prípadnému novému dielu, ktoré vzniklo pri plnení tejto zmluvy, ako aj vlastníctvo k novovytvorenej súčasti Aplikácie, prejde na Objednávateľa po uhradení celej sumy za s tým súvisiace poskytnuté Služby. V prípade, že nové dielo, prípadne novovytvorená súčasť Aplikácie podlieha samostatným licenčným podmienkam, Poskytovateľ túto skutočnosť uvedie v Akceptačnom protokole.

9 Kvalita poskytovaných služieb, zodpovednosť za škody

- 9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa predmetu tejto zmluvy v kvalite zodpovedajúcej účelu tejto zmluvy, príslušným právnym predpisom a záväzným technickým normám.
- 9.2 Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane vo vzťahu k tejto zmluve, zodpovednosť za škody sa bude riadiť a spravovať podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov.
- 9.3 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škody, ktorých vznik nemohla predvídať.

10 Povinnosti Poskytovateľa

- 10.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podľa článku 2 tejto zmluvy po dobu účinnosti zmluvy v nasledujúcom rozsahu:
- Poskytovateľ poskytuje Služby podľa bodu 2.1 a) 2.1 b) 2.1 c) nepretržite.
 - Poskytovateľ poskytuje Služby podľa bodu 2.1 d) 2.1 b) 2.1 c) v čase 8.00 – 17.00 v pracovných dňoch.
- 10.2 Poskytovateľ zaručuje, že ním poskytované Služby zodpovedajú jeho najvyšším poznatkom v danej problematike.

11 Povinnosti Objednávateľa

- 11.1 Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v nasledujúcom rozsahu:
- V prípade nevyhnutnosti práce na Aplikácii podľa predmetu tejto zmluvy v mieste určenom Objednávateľom, poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, najmä zabezpečiť vhodné Technické prostredie, pri dodržaní podmienok stanovených bezpečnostnou politikou informačných systémov Objednávateľa.

12 Sankcie za neplnenie záväzkov

12.1 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry je Poskytovateľ oprávnený uplatniť si úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania, max. však do výšky 20 % z hodnoty objednaného plnenia alebo inej služby. V prípade, ak si Poskytovateľ úrok z omeškania uplatní, je Objednávateľ povinný tento uhradiť v lehote platnej pre splatnosť faktúry (bod 6.4).

13 Ochrana informácií

13.1 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o obsahu tejto zmluvy, okolnostiach, ktoré k nej viedli, ako aj všetkých skutočnostiach súvisiacich s touto zmluvou, s výnimkou tých skutočností a údajov, ktoré v súvislosti s plnením tejto zmluvy sú a budú prístupné tretím osobám a to bez zavinenia niektorej zo zmluvných strán.

13.2 Objednávateľ podpisom tejto zmluvy berie na vedomie, že za dôverné informácie sa považujú všetky skutočnosti a informácie tvoriace predmet obchodného tajomstva v zmysle § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a ďalej tiež informácie jednoznačne a preukázateľne označené druhou stranou za dôverné. V tejto súvislosti Poskytovateľ označuje ako predmet obchodného tajomstva informácie uvedené v článkoch 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, ako aj všetky podklady, technické špecifikácie a funkčné špecifikácie. V prípade porušenia obchodného tajomstva zo strany Objednávateľa je tento povinný okrem náhrady škody, ktorá tým Poskytovateľovi vznikne, uhradiť Poskytovateľovi aj zmluvnú pokutu vo výške 3 500,- Eur.

13.3 Bez dotknutia skôr uvedených ustanovení, dôvernými informáciami sú aj akékoľvek informácie verejne neprístupné, technické, obchodné alebo iné informácie, ktoré niektorá strana tejto Zmluvy označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými alebo akékoľvek informácie, z povahy ktorých je pochopiteľné pre akúkoľvek osobu, že sú dôverné. Dôverné informácie sú aj akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, špecifikácie, plány, náčrty, modely, vzorky, dáta, počítačové programy, softvér, alebo dokumentácia v akejkoľvek podobe, či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je zmluvná strana, pokiaľ je táto osoba zaviazaná nimi nakladať ako s dôvernými. Za dôverné informácie sa považujú aj informácie o pomeroch jednej alebo druhej zo zmluvných strán, jej produktoch, procesoch a výkonoch. V záujme predchádzania sporom o povahe informácií sa zmluvné strany dohodli, že v prípade pochybnosti sa informácia má považovať za dôvernú.

13.4 Tento záväzok zachovávanía mlčanlivosti platí i po ukončení platnosti tejto zmluvy. Od tejto povinnosti môže byť zmluvná strana oslobodená len v prípade, ak tak ustanovuje právny

predpis alebo písomným vyhlásením druhej zmluvnej strany. Povinnosť mlčanlivosti prechádza aj na právnych nástupcov zmluvných strán.

13.5 Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú, že informácie o druhej zmluvnej strane, ktoré podliehajú režimu mlčanlivosti podľa tohto článku, budú chrániť aspoň v takom rozsahu ako keby išlo o informácie ich vlastné a zaväzujú sa v rovnakom rozsahu zaviazať mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, riadiacich zamestnancov alebo zamestnancov, ktorí sa dostanú s takýmito informáciami do styku, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb každá zo zmluvných strán zodpovedá v plnom rozsahu.

13.6 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku sa nepovažuje:

- a) poskytnutie informácií tretím osobám, ktoré majú majetkovú účasť v niektorej zo zmluvných strán, pričom tieto osoby musia byť vždy vopred informované o povinnostiach mlčanlivosti a písomne zviazané k dodržiavaniu povinnosti mlčanlivosti;
- b) poskytnutie informácií po písomnom súhlase druhej strany advokátom, či iným tretím osobám, ktoré sú podľa zákona viazané povinnosťou mlčanlivosti, pričom tieto osoby musia byť vopred informované o povinnostiach mlčanlivosti a zviazané povinnosťou mlčanlivosti;
- c) poskytnutie informácií v prípade vyslovenia predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany k sprístupneniu jednotlivej informácie chránenej povinnosťou mlčanlivosti;
- d) poskytnutie zmluvy pre účely súdneho konania;
- e) poskytnutie informácií po písomnom súhlase druhej strany, ktoré je zmluvná strana povinná oznámiť na základe platného právneho predpisu SR;
- f) sprístupnenie informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií).

13.7 Poskytovateľ je povinný všetky informácie a dokumenty o Objednávateľovi, ktoré získa v súvislosti s činnosťami vykonávanými pre Objednávateľa, uchovávať v tajnosti a neposkytnúť ich tretím osobám. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť plnenie povinnosti mlčanlivosti osôb plniacich jeho úlohy v súlade s § 18 ods. 3 zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

14 Spoločné ustanovenia

14.1 Pre potreby tejto zmluvy sa stanovujú nasledovné adresy pre komunikáciu na strane Poskytovateľa:

Millennium, spol. s r. o.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava 2
Slovenská republika
E-mail: mail@millennium.sk
Tel: 02/59 100 300

14.2 Pre potreby tejto zmluvy sa stanovujú nasledovné adresy pre komunikáciu na strane Objednávateľa:

Environmentálny fond
Martinská 49
821 05 Bratislava
Tel: +421 906 31 1933
E-mail:
podatelna@envirofond.sk

14.3 Kontaktné údaje v ods. 14.1 a 14.2 je možné meniť písomným oznámením, preukázateľne doručeným druhej zmluvnej strane.

14.4 Zodpovednými zástupcami, ktorí sú oprávnení rokovať a rozhodovať vo veci plnenia tejto zmluvy sú:

- a) za Poskytovateľa: Jan Simon – obchodný manažér
- b) za Objednávateľa: Mgr. Peter Kalivoda – riaditeľ

14.5 V odôvodnených prípadoch môžu zmluvné strany zmeniť zodpovedného zástupcu písomným oznámením, preukázateľne doručeným druhej zmluvnej strane.

14.6 Zodpovednými osobami oprávnenými k zmenám tejto Zmluvy sú štatutárne orgány oboch zmluvných strán alebo nimi splnomocnení zástupcovia.

14.7 Pre počítanie času platí, že lehota začína plynúť dňom nasledujúcim po uskutočnení úkonu, ktorý je pre začiatok jej plynutia rozhodujúci.

14.8 V prípade bezdôvodného nepodpísania Preberacieho alebo Akceptačného protokolu je zmluvná strana, ktorá ho bezdôvodne nepodpíše, povinná nahradiť druhej zmluvnej strane všetku škodu, ktorá jej tým vznikne.

15 Závěrečné ustanovenia

- 15.1 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou, uzatvorenou na základe § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a jej prípadnými dodatkami sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 536 a nasl.) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 15.2 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie vyplývajúce z tejto zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto zmluvy stalo, nemá taká skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia, ak nestanoví inak donucujúce ustanovenie zákona.
- 15.3 Všetky spory a prípady nejasností, ktoré vzniknú medzi zmluvnými stranami týkajúce sa právnych vzťahov definovaných v tejto zmluve a jej prípadných dodatkov budú v záujme predchádzaniu súdnych sporov najskôr riešené rokovaním zmluvných strán. V prípade, že nedôjde k dohode zmluvných strán, bude spor predložený na rozhodnutie vecne alebo miestne príslušnému súdu SR.
- 15.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvárajú slobodne a že rozumejú jej obsahu, ktorý zodpovedá ich vôli. Rovnako vyhlasujú, že zmluvu neuzatvárajú pod nátlakom, v tiesni, ani za jednostranne nevýhodných podmienok.
- 15.5 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť podľa ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 15.6 Každá zo zmluvných strán je oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť, ak dôjde k podstatnému porušeniu tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou, pričom odstúpenie od zmluvy sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 15.7 Pokiaľ by došlo k odstúpeniu zmluvy v priebehu poskytovaných Služieb, Objednávateľ je povinný uhradiť alikvotnú časť ceny za skutočne zrealizované Služby a Poskytovateľ je povinný odovzdať výsledok zrealizovaných Služieb pre Objednávateľa na základe tejto zmluvy tak, aby nedošlo k zníženiu hodnoty tohto výsledku, či k inej škode na strane Objednávateľa.
- 15.8 Všetky zmeny týkajúce sa tejto zmluvy a jej prípadných dodatkov budú považované za platné len vtedy, ak budú vykonané vo forme číslovaných dodatkov a budú podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 15.9 Táto zmluva bola vypracovaná v dvoch rovnopisoch, v slovenskom jazyku, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

Poskytovateľ

V Bratislave, dňa

Millennium, spol. s r. o.

Miroslav Krempaský, konateľ

Prijímateľ

V Bratislave, dňa 22. 02. 2018

Environmentálny fond

Peter Kalivoda, riaditeľ

Podpis a pečiatka

Podpis a pečiatka

Príloha č. 1- služby technickej podpory

Technická časť

A. Hosting riešenia

- Virtual Cloud Server (Plnohodnotná virtualizácia – zaručená vysoká dostupnosť vďaka cloudovej infraštruktúre, server je odolný aj voči poruchám fyzického servera, na ktorom beží. Oproti bežnému VPS je tak dostupnejší a bezpečnejší.)
 - 4 virtuálne CPU
 - 8 GB RAM
 - 180 GB HDD
- non-stop prevádzka servera
- správa servera (Management server)
- riešenie všetkých problémov týkajúcich sa hardvéru i konektivity
- garancia dostupnosti 99,96%
- IP KVM switch - Far & Close System
- technická podpora
- štatistiky objemu prenesených dát
- dostupnosť (365/24/7)
- zálohovanie (7krát denne)
- zálohované napájanie elektrickou energiou

B. SW Licencie

- Microsoft SQL Server 2012 Enterprise (4 CPU)
- Microsoft Windows Server 2008 Standard

C. Zabezpečenie priamej linky do systému IS NEV na MV SR

- Služba MPLS VPN - potrebné zabezpečenie pre komunikáciu so systémom IS NEV (Informačný systém národnej evidencie vozidiel), uzavretý digitálny dátový okruh.

D. Podpora aplikácie

- Riešenie incidentov na úrovni samotnej aplikácie
- Riešenie incidentov v súvislosti s výpadkom hostingu riešenia

Helpdesk - Používateľská podpora, poradenstvo a poskytovanie konzultácií týkajúcich sa Aplikácie

Základné okruhy služby	<p>Prekonať problémy a Poruchy</p> <p>Vybaviť Požiadavky Používateľa</p> <p>Vybaviť sťažnosti Používateľa</p> <p>Odpovedať na všeobecné dopyty a žiadosť o pomoc</p> <p>Administrácia používateľov v obmedzenom rozsahu (najmä resetovanie hesiel, odblokovanie účtov)</p> <p>Oznámenia výpadku a ďalších informácií formou newslettera</p>
Komponenty Služby	<p>Prijatie volania</p> <p>Validácia volania</p> <p>Prvá úroveň diagnostiky</p> <p>Kategorizácia volania</p> <p>Riešenie volania – 1. úroveň podpory</p> <p>Analýza volania</p> <p>Ukončenie volania</p>
Jazyková podpora	<p>Slovenský jazyk</p>
Forma poskytovania služieb	<p>Telefonické volania</p> <p>Elektronický formulár</p>
Čas poskytovania služieb	<p>Služba je poskytovaná v pracovných dňoch v čase 8.00 – 17.00</p>

Rozsah podpory helpdesku je v dvoch rovinách:

- Poradenstvo pre fyzické osoby, ktoré odhlasujú vozidlá
- Poradenstvo smerom na Environmentálny fond, OÚŽP, MŽP

Rozsah podpory:

- A. Opravy vo formulároch na základe hlásení OÚŽP (meno, adresa, VIN a pod...)
- B. Konzultácia s fyzickými osobami, ktorí potrebujú odhlásiť neexistujúce vozidlo a chcú vedieť ako postupovať (odporúčame, aby zašli na OÚŽP alebo im zavolali spolu s vysvetlením v jednoduchosti celého postupu, aby náhodou niekto iniciatívny nezaplatil správny poplatok skôr ako má vygenerovanú žiadosť a VS tak, ako to niektorí ľudia robia)
- C. Poradenstvo pri vytváraní nových účtov – (zasielame návod pre používateľov)
- D. Poradenstvo v oblasti legislatívnych vecí – (jednoduché veci poradíme, zložitejšie odporúčanie na MŽP)
- E. Poradenstvo pri párovaní platieb smerom na koncového prímateľa (dohľadania platieb)
- F. Poradenstvo pre fyzické osoby ohľadom úhrad poplatkov
- G. Ostatné oblasti