

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre
informačný systém
Internetová aplikácia - web stránka Slovenskej pošty, a. s.
(www.posta.sk)
na základe dohodnutej úrovne služby
– Service Level Agreement /SLA/.**

Číslo zmluvy:

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ: Slovenská pošta, a. s.
Partizánska cesta 9
Banská Bystrica
975 99

zastúpená:
Ing. Miroslav Podhora, riaditeľ informačných technológií
Ing. Michal Lieskovský, riaditeľ financií a správy majetku

Obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a. s., podľa
Podpisového poriadku č. j. 338/2004-LZ-PROG SP, a. s.

IČO: 36 631 124
DIČ: 202 187 9959
IČ DPH : SK 202 187 9959
Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S

bankové spojenie: VÚB a.s. Bratislava
číslo účtu: 8402012/0200

ďalej len objednávateľ

Poskytovateľ: VYV PR, s.r.o.
Blumentálska 3
Bratislava
811 07

Zastúpená:
Milan Gliviak, konateľ
Roman Holeš, konateľ

IČO: 17317151
DIČ: 2020343050
IČ DPH : SK 2020343050
Zapísaný v OR na OS Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 731/B

bankové spojenie: Istrobanka a.s.
číslo účtu: 10006-22514010/4900

ďalej len poskytovateľ

M. Gliviak

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu k IS

Internetová aplikácia - web stránka Slovenskej pošty, a. s. (www.posta.sk)

(ďalej len „Web stránka“)

Popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia. Rozšíriť rozsah služieb je možné i písomným prijatím objednávky od oprávnenej osoby objednávateľa oprávnenou osobou poskytovateľa.

Čl. 3 Miesto plnenia

3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka poskytovateľa alebo pracoviská objednávateľa uvedené v prílohe č.2.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu neurčitú. Zároveň sa zmluvné strany dohodli, že poskytovanie podpory a údržby podľa článku 2 tejto zmluvy, ktoré vykonával poskytovateľ od 1.10.2007 do dňa podpísania tejto zmluvy, sa primerane spravuje ustanoveniami tejto zmluvy.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- výpoveď s okamžitou platnosťou v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, a to nedodržaním dohodnutých zmluvných parametrov SLA.
- ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpoveďná lehota je tri mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola doručená výpoveď druhej strane.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie podpornej servisnej služby podľa bodu 2.1 tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

5.2 Cena za objednané súvisiace služby a práce navyč mimo dodržania pôvodne požadovanej funkcionality opísanej v bode 2.3 bude stanovená na základe sadzieb poskytovateľa uvedených v prílohe č. 3 tejto zmluvy. Podkladom na fakturáciu tejto dodatočnej sumy je podpísaný preberací protokol s vyznačeným počtom odpracovaných človekodní.

5.3 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. V čase podpisu zmluvy bola sadzba DPH podľa platných zákonov 19%. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

5.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať sadzby za poskytovanie služieb podľa odseku 5.1 tohto článku zmluvy v mesačných intervaloch po ukončení mesiaca vždy v mesiaci v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná.

5.5 Ceny za predmet zmluvy je možné meniť len jej dodatkom.

5.6 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry.

5.7 Platové a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v SKK. Splatnosť faktúr bude 30 dní od doručenia objednávateľovi.

5.8 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.2 tohto článku zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä cestovné a ubytovacie náklady svojich zamestnancov, alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.9 Faktúry a všetka korešpondencia bude zasielaná na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na softvérovom produkte, ktoré nevykonali poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa softvérový produkt nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii softvérového produktu.
- Chýb hardvéru, softvéru tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach.
- Používania nesprávnych vstupných údajov objednávateľom. Definícia správnych formátov údajov je uvedená v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii systému.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení.
- Podpora hardvéru alebo softvéru iných výrobcov.

6.4 V prípade poskytnutia podpory ako v bode 6.2 je poskytovateľ oprávnený zúčtovať náklady, spojené s diagnózou problému, prípadne jeho odstránením.

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k poštovému a obchodnému tajomstvu objednávateľa vyplývajúcemu z jeho predmetu podnikania.

Čl. 8 Záruka kvality

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že údržba a podpora budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovala potrebám objednávateľa, s ktorými bol poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť oprávnenej osobe poskytovateľa.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od objednávateľa, ktorú poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi prístup do systému na vykonanie servisného zásahu s tým, že tento nenaruší prevádzku tohto a ani ostatných systémov objednávateľa,
- na základe žiadosti poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.

V prípade, ak objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

10.2 Súčinnosť požadovaná od poskytovateľa, ktorú objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.

V prípade, ak poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne stanoveného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy a dôvod na jej vypovedanie zo strany objednávateľa.

10.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.

11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).

Čl. 13 Hodnotenie služby

13.1 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb sa bude vykonávať štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v prílohe č.4

13.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- posúdenie dodatočných požiadaviek na služby zo strany objednávateľa (za obdobie od posledného hodnotenia)
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica

13.4 Závety tohto stretnutia budú využité pri korigovaní parametrov uvedených v zmluve.

Čl. 14 Autorské práva a licencie

14.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ na základe tejto zmluvy vytvorí pre objednávateľa dielo alebo jeho časť chránené autorským zákonom, odovzdaním tohto diela objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi k tomuto dielu alebo jeho časti výhradnú, časovo a rozsahovo neobmedzenú licenciu, teritoriálne obmedzenú územím Slovenskej republiky, pričom objednávateľ je oprávnený udeliť k takémuto dielu aj sublicenciu tretej osobe v rozsahu svojej licencie.

14.2 Odmena za udelenie licencie v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je už zahrnutá v odmene za vytvorenie diela alebo jeho časti.

Čl. 15 Spoločné ustanovenia

15.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán.

15.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré objednávateľovi, alebo objednávateľovi objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

15.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

15.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí a definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.

15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 2, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje strediská objednávateľa s miestom a dobou prevádzky IS Web stránka v zmysle platnosti tejto zmluvy.

15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 3, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa.

15.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 4, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb.

Čl. 16 Záverečné ustanovenia

16.1 Obe strany súhlasia s celým jej obsahom a konštatujú, že jednotlivým bodom zmluvy porozumeli, považujú ich za primerané a zaväzujú sa ich plniť.

16.2 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, z ktorých každá strana po jej podpísaní obdrží po dvoch vyhotoveniach.

16.3 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť.


16.4 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručeníu momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.

16.5 Ustanoveniami predchádzajúcich viet sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (faktúry, dobropisy, upomienky, vyúčtovanie a pod.)


16.6 Zmluvné strany potvrdzujú, že táto zmluva zodpovedá ich skutočnej vôli a bola uzatvorená na základe slobodného rozhodnutia a zvážená.

Dňa 4.XII.2007

V Banskej Bystrici




Ing. Michal Lieskovský
Riaditeľ finančnej a správy majetku
Slovenská pošta, a. s.




Ing. Miroslav Podhora
Riaditeľ úseku informačných technológií
Slovenská pošta, a. s.

Dňa

V Bratislave



Milan Gliviak
konateľ spoločnosti
VYV PR, s.r.o.



Roman Holeš
konateľ spoločnosti
VYV PR, s.r.o.

Dodatok č. 1

**K zmluve o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
Internetová aplikácia – web stránka Slovenskej pošty, a. s. (www.posta.sk)
na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/.**

Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
Banská Bystrica
975 99

Zastúpená:
Ing. Libor Chrást – generálny riaditeľ
Ing. Miroslav Podhora – riaditeľ úseku inf. technológií
Obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s., podľa podpisového
poriadku č.j. 338/2004-LZ-PROG SP, a.s.

IČO: 36631124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK 2021879959
Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S

Bankové spojenie: VÚB a.s. Bratislava
číslo účtu: 8402012/0200

d'alej len objednávateľ

Poskytovateľ: VYV PR, s.r.o.
Blumentálska 3
Bratislava
811 07

Zastúpená:
Milan Gliviak – konateľ

IČO: 17317151
DIČ: 2020343050
IČ DPH: SK 2020343050
Zapísaný v OR na OS Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 731/B

bankové spojenie: Istrobanka, a. s.
číslo účtu: 10006-22514010/4900

d'alej len poskytovateľ

Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém Internetová aplikácia – web stránka Slovenskej pošty, a.s. na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/, uzavretá medzi stranami dňa 7.12.2007 sa mení a dopĺňa nasledovne:

V článku 4, bod 4.1. sa ruší a nahrádza týmto znením:

4.1. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú do momentu vyčerpania finančného limitu 9.990.000,-Sk bez DPH, ktorý má Objednávateľ k dispozícii na predmet tejto zmluvy alebo doby 31.12.2012, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Zároveň sa zmluvné strany dohodli, že poskytovanie podpory a údržby podľa článku 2 tejto zmluvy, ktoré vykonával poskytovateľ od 1.10.2007 do dňa podpísania tejto zmluvy, sa primerane spravuje ustanoveniami tejto zmluvy.

V článku 4, v bode 4.2 sa text pred dvojbodkou mení nasledovne:

4.2. Každá zo zmluvných strán, môže aj pred uplynutím doby, na ktorú sa táto zmluva uzatvára, ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi

Ostatné ustanovenia zmluvy, nedotknuté týmto dodatkom zostávajú v platnosti v pôvodnom znení.

Zmluvné strany prehlasujú, že obsahu tohto dodatku porozumeli a na znak súhlasu ho podpisujú oprávnenými zástupcami.

V dňa

Za Objednávateľa:

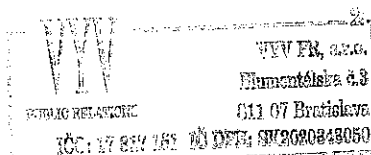
Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Libor Chrást
generálny riaditeľ
Slovenská pošta, a.s.

.....
Milan Gliviak
konateľ
VYV PR, s.r.o.



.....
Ing. Miroslav Podhora
riaditeľ úseku inf. technológií
Slovenská pošta, a.s.



Dodatok č.2

**K zmluve o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
Internetová aplikácia – web stránka Slovenskej pošty, a.s. (www.posta.sk) na
základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/.**

Objednávateľ : Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
Banská Bystrica
975 99

Zastúpená:
Ing. Libor Chrást – generálny riaditeľ
Ing. Miroslav Podhora – riaditeľ úseku inf. technológií
Obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s. podľa podpisového
poriadku OS 03 z 1.2.2010

IČO: 36631124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S

Bankové spojenie: VÚB a.s. Bratislava
Číslo účtu: 8402012/0200

ďalej len objednávateľ

Poskytovateľ: VYV PR, s.r.o.
Blumentálska 3
Bratislava
811 07

Zastúpená:
Milan Gliviak, konateľ

IČO: 17 317 151
DIČ: 2020343050
IČ DPH: SK2020343050
Zapísaná v OR na OS Bratislava I. oddiel: Sro, vložka číslo 731/B

Bankové spojenie: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 4999997720/7500

ďalej len poskytovateľ

11/11/2007

Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém Internetová aplikácia – web stránka Slovenskej pošty a.s. na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/, uzavretá medzi stranami dňa 7.12. 2007 sa mení a dopĺňa nasledovne:

V prílohe č 3 Aktuálny cenník za služby poskytovateľa sa ruší Cena za predmet zmluvy opisanej v článku 2.1 – mesačne 30 000 Sk a nahrádza týmto znením

Cena za predmet zmluvy opisanej v článku 2.1. – mesačne je stanovená, na základe „Cenovej ponuky – mesačná technická podpora“, ktorý tvorí prílohu k dodatku, na 2 250 € ..

Ostatné ustanovenia zmluvy, nedotknuté týmto dodatkom zostávajú v platnosti v pôvodnom znení.

Zmluvné strany prehlasujú, že obsahu tohto dodatku porozumeli a na znak súhlasu ho podpisujú oprávnenými zástupcami.

Tento dodatok nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom nadobudne tento dodatok platnosť

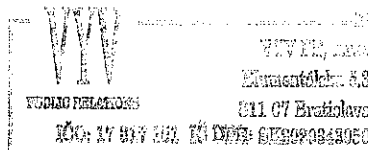
V , dňa

Za objednávateľa :

.....
Ing. Libor Chrást
Generálny riaditeľ
Slovenská pošta, a.s.

.....
Ing. Milan Gliviak
konateľ
VYV PR, s.r.o.

.....
Ing. Miroslav Podhora
Riaditeľ úseku inf. technológií
Slovenská pošta, a.s.



Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**1. SLUŽBA „KONTAKTNÉ CENTRUM“**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie problémov s informačným systémom Web stránka, ktoré vzniknú objednávateľovi pri jeho prevádzke.

Tabuľka č. 1 : **Dostupnosť služby**

Pondelok až piatok (len počas pracovných dní)	Sobota	Nedeľa
8:00 -16:00	-	-

Tabuľka č. 2 : **Kontaktné údaje poskytovateľa**

Telefón	E-mailová adresa	Fax

Špecifikácia služby :

- príjem požiadaviek na riešenie problémov v IS – APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB
- príjem požiadaviek na zmenu alebo rozšírenie IS – APLIKAČNÁ PODPORA - UPDATE,
- pridelenie a riešenie prijatej požiadavky,
- preberanie a odovzdávanie riešenia vrátane formalizácií udalostí,
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s používateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky (testovanie, dokumentácia a školenia),
- zákaznícka telefonická podpora špecialistov pre IS– HOT LINE

Uvedené požiadavky budú zasielané kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty,
- faxu,

využitím formulára s názvom "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému".

Hlásenie problému objednávateľa s **urgentnou** prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho doručením v písomnej, príp. elektronickej forme.

V prípade telefonického oznámenia je pracovník objednávateľa povinný previesť telefonickú konzultáciu (hot-line). V prípade, že chyba nie je odstrániteľná telefonicky, tak musí pracovník objednávateľa dodatočne popísať chybu písomne a doručiť poskytovateľovi.

Objednávateľ pri nahlasovaní poruchy ľubovoľnou formou je povinný oznámiť poskytovateľovi všetky potrebné informácie pre zopakovanie chyby na prostriedkoch poskytovateľa.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom služby REPORTING.

ov.č. MSK/11/2011

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Tabuľka č. 3 : Zoznam kontaktných osôb objednávateľa.

Meno	Stredisko / úsek	Telefón / Fax / Mobil / E-mail	Adresa
Hlavný používateľ			
[REDACTED]	Odbor externej a internej komunikácie, Úsek generálneho riaditeľa	048 / 433 95 09, 048 / 433 95 61 - [REDACTED] [REDACTED]@slopost.sk	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica 1 Slovenská republika
[REDACTED]	Odbor propagácie produktov, Úsek obchodu a marketingu	048 / 433 95 49 - [REDACTED] [REDACTED]lydia@slopost.sk	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica 1 Slovenská republika
Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií			
	Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií		
	Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií		
Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií			
	Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií		
	Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií		
Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií			
[REDACTED]	Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií	037 / 651 05 12 - [REDACTED] [REDACTED]@slopost.sk	Slovenská pošta, a. s. Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1 Slovenská republika
[REDACTED]	Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií	037 / 651 05 12 - [REDACTED] [REDACTED]@slopost.sk	Slovenská pošta, a. s. Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1 Slovenská republika

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**2. SLUŽBA „APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB“**

Prostredníctvom tejto služby APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB zabezpečuje poskytovateľ **opravu a odstránenie zistených chýb** funkcií predmetného informačného systému a to ako zo strany objednávateľa, tak zo strany poskytovateľa. Na riešení zaslaného problému sa pracuje bezodkladne až do jeho vyriešenia.

Služby APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB sa vzťahuje na:

- výpadok funkcionality Web Stránky (analýza, odstránenie chýb)
- prípad hackerského útoku (analýza, odstránenie škôd, bezpečnostné opatrenia)
- riešenia pre skryté chyby software dodaného poskytovateľom alebo chyby použitého open source frameworku (Rails).

Služba APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB nepokrýva:

- riešenie technických problémov samotného operačného systému a hardware,
- riešenie útokov na samotný operačný systém, hardware
- útok pomocou iných služieb ako cez http protokol a adresu www.posta.sk

Požiadavka na opravu chýb je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM na formulári "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému".

V prípade poskytnutia služby APLIKAČNÁ PODPORA – OPRAVA CHÝB dôjde po uskutočnení analýzy problému prostredníctvom KONTAKTNÉHO CENTRA k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa o predpokladanom termíne vyriešenia problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (update, zásah do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie problému.

Tabuľka č. 4 : **Dohodnuté časy pri riešení problémov.**

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	Konečný čas vyriešenia problému
Urgentná	15 min	1 hod	4 hod	24 hod
Stredná	15 min	6 hod	36 hod	60 hod
Nízka	15 min	Ďalší pracovný deň	-	10 dní

V prípade opodstatnenia požiadavky dôjde k **potvrdeniu návrhu** riešenia využitím formulára "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému" a k akceptácii priority riešenia problému. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na kategorizácii požiadavky inak, bude platiť **kategorizácia vyššia**.

V prípade, že chyba má za následok znemožnenie používania IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ) je poskytovateľ po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami objednávateľa **súbežne** s opravou chyby zabezpečiť **náhradné riešenie** tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti objednávateľa.

V prípade, že chybu je možné odstrániť len updatom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému". Zároveň doloží aj formulár "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu" vyplnený od časti "Predbežné stanoviská/Špecifikácia navrhovaného riešenia" a odošle objednávateľovi. Chyby, ktoré bude možné odstrániť len formou updatu budú riešené v rámci podpornej servisnej služby k IS.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia problému dodaného poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie chyby zo strany objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom dohodnutého formulára "Nahlasovací formulár / Hlásenie problému".

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

3. SLUŽBA „APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE“

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE zabezpečuje poskytovateľ **dodanie novej verzie** informačného systému a to:

- na základe požiadavky objednávateľa,
- z dôvodu potreby prechodu na vyššiu, alebo inú verziu databázového, operačného, technologického, alebo komunikačného prostredia,
- z dôvodu legislatívnych zmien,
- na základe doporučenia poskytovateľa,
- z dôvodu odstránenia opakujúcich sa chýb.

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa **sú zasielané** určenými kontaktnými osobami z oddelenia správy aplikácií (ďalej SA) e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu - update"

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby sa vyjadruje poskytovateľ doplnením formulára "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu" – Predbežné **stanovisko poskytovateľa** a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe objednávateľa najneskôr do 5 pracovných dní.

K začatiu realizácie požiadavky služby APLIKAČNÁ PODPORA - UPDATE dôjde až **po písomnom potvrdení** zaslaného formulára oboma stranami . Riešenie požiadavky služby APLIKAČNÁ PODPORA - UPDATE predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia). K začatiu realizácie riešenia dôjde až **po prijatí objednávky** od objednávateľa. Poskytovateľ obratom potvrdí prijatie objednávky e-mailom určeným kontaktným osobám z oddelenia správy aplikácií.

Podľa náročnosti **poskytovateľ stanoví termín**, dokedy budú požiadavky zapracované:

- v prípade zmien legislatívy, ktoré majú vplyv na IS je potrebné pri zapracovaní požiadavky dodržať termín stanovený zo strany objednávateľa (požiadavka však musí byť nahlásená minimálne 10 pracovných dní pred týmto termínom).
- v prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude informovaná kontaktná osoba SA (e - mailom), a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany SA zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky.

Nové verzie modulov systému sú zo strany poskytovateľa **otestované** na vlastných vývojových technických prostriedkoch.

V prípade, že pri kontrole správnosti zapracovaných požiadaviek dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na zmenu bude zo strany objednávateľa klasifikovaná ako nevyriešená.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj **dodanie zmienových príručiek**.

Nové verzie jednotlivých modulov systému so zapracovanými požiadavkami, zmenové príručky a prípadne aktualizované používateľské príručky zasiela poskytovateľ prostredníctvom komunikačného servera objednávateľa. Po uložení verzií a príručiek na komunikačný server poskytovateľ prostredníctvom e-mailu oznámi **uloženie novej verzie** a príručiek kontaktným osobám zo SA.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované **školenia** pre objednávateľa.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom dohodnutého formulára "Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu".

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Služba APLIKAČNÁ PODPORA – UPDATE sa vzťahuje na:

- migráciu na iný hardware (nová inštalácia, optimalizácia),
- zmenu štruktúry a obsahu na stránke, ktorú neumožňuje modul aplikácie pre administrátora webu,
- design / update aplikácie (analýza používania aplikácie užívateľmi, vyhodnotenie, implementácia zmien),
- ostatné požiadavky na rozvoj aplikácie (napr. tvorbu bannerov) a iné

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**4. SLUŽBA „REPORTING“**

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje poskytovateľ dodávanie štatistických hlásení objednávateľovi vždy k 10. dňu v mesiaci.

Hlásenia sú dodávané na formulári (súborom), ktorý je výstupom z IS používaného na strane poskytovateľa, prípadne po vzájomnej dohode. Hlásenia principiálne obsahujú tieto náležitosti:

- zoznam prijatých hlásení o problémoch a požiadavkách podľa dátumu v mesiaci zo strany objednávateľa,
- zoznam vyriešených problémov a požiadaviek v danom mesiaci.

Hlásenia budú zasielané objednávateľovi na adresy uvedené v tabuľke č.5.

Tabuľka č. 5 : **Kontaktné adresy**

Úsek/Oddelenie	Adresa	E-mail
IT/T-MKVIS	Slovenská pošta, a.s. Úsek IT / T - MKVIS Mnoheľova 11 058 01 Poprad	██████████@slposta.sk
		██████████@slposta.sk
		██████████@slposta.sk
		██████████@slposta.sk

Formulára pri hlásení problému.

Nahlasovací formulár / Hlásenie problému

Název problému

Názov systému:

Číslo požiadavky:

Kontaktná osoba:

Dátum:

Miesto zistenia:

Priorita riešenia problému:

- Urgentná
 Stredná
 Nízka

Popis chyby:

Modul:

Popis chyby:

Vstupné podmienky,
použité hodnoty:Prílohy k hláseniu o
chybe:

Stanovisko poskytovateľa:

Popis vykonaných prác:

Problém bude riešený
updatom:

- Ano
 Nie

Odovzdané dňa:

Odovzdal:

Poznámka:

Stanovisko objednávateľa:

Výsledok nasadenia do
produktívnej prevádzky:

Prevzaté dňa:

Prevzal:

Poznámka:

Formulára pri požiadavke na zmenu - update.

Nahlasovací formulár / Požiadavka na zmenu – update

o požadovanej zmene

<p>ov systému:</p>	
<p>o požiadavky:</p>	
<p>kontaktná osoba:</p>	
<p>dátum:</p>	
<p>Typ požiadavky:</p>	<input type="checkbox"/> Zmena existujúcej funkčnosti <input type="checkbox"/> Aktualizácia riadiacich parametrov <input type="checkbox"/> Pridanie novej funkčnosti
<p>Priorita zapracovania požiadavky</p>	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Zapracovať do dátumu :
<p>Popis zmeny:</p>	
<p>Modul:</p>	
<p>Popis zmeny:</p>	
<p>Vstupné podmienky, použité hodnoty:</p>	
<p>Funkčná špecifikácia požadovanej zmeny:</p>	
<p>Očakávaný výsledok:</p>	
<p>Požadovaná dokumentácia a školenia:</p>	

formulára pri požiadavke na zmenu - update.

<p>Prílohy k požiadavke:</p>	
------------------------------	--

Predbežné stanoviska:**Stanovisko poskytovateľa:**

Špecifikácia navrhovaného riešenia:	
-------------------------------------	--

Harmonogram riešenia:	
-----------------------	--

Definovanie požadovanej súčinnosti:	
-------------------------------------	--

Stanovisko objednávateľa:

Zhodnotenie navrhovaného riešenia:	
------------------------------------	--

Záveracie stanoviska:**Stanovisko poskytovateľa:**

Testovací scenár:	
-------------------	--

Dodaná dokumentácia a školenia:	
---------------------------------	--

Odobrané dňa:	
---------------	--

Odobral:	
----------	--

Poznámka:	
-----------	--

Stanovisko objednávateľa:

Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
---	--

Prevzatá dokumentácia:	
------------------------	--

Prevzaté dňa:	
---------------	--

Prevzal:	
----------	--

Poznámka:	
-----------	--

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

5. Definícia pojmov:

Prvotná odozva: Doba medzi postúpením požiadavky používateľa a prvotnou informáciou poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Periodická odozva: Popisuje čas ako často bude poskytovateľ informovať používateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Doba vyriešenia: Znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém.

Priorita URGENTNÁ: IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný:

- IS je nefunkčný, alebo funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov,
- IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

Priorita STREDNÁ: Funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov:

- IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa,
- zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa,
- IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

Priorita NÍZKA: Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby. A to:

- IS prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa,
- zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa,
- funkciu IS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné funkciu užívať náhradným spôsobom.

Požiadavka na zmenu: Funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o:

- zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť,
- zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť,
- zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Lokalita	Pracovná doba		
Server aplikácie: Slovanet, a. s.	Pondelok		
	Utorok		
	Streda		
	Štvrtok		
	Piatok		
	Sobota		
	Nedeľa		
Zákaznícke stredisko SP: Slovenská pošta, a. s.	Pondelok	8:00	14:30
	Utorok	8:00	14:30
	Streda	8:00	14:30
	Štvrtok	8:00	14:30
	Piatok	8:00	14:30
	Sobota	-	-
	Nedeľa	-	-

Handwritten signature or mark

Aktuálny cenník za služby poskytovateľa

Aktuálny cenník za služby poskytovateľa
k zmluve: Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
„Web stránka“

Cena za predmet zmluvy opísaný v článku 2.1. - mesačne 30000,- SKK

Cena za človeka a hodinu - vývoj 1900,- SKK

Uvedené ceny sú bez DPH.

Poskytovateľ má právo upravovať všetky svoje ceny raz ročne o percento zodpovedajúce percentuálnej zmene inflácie určenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúci rok.

obč. AA [illegible]

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.

Tabuľka č. 1 : Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.

Meno	Stredisko / úsek	Telefón / Fax / Mobil / E-mail	Adresa
Z A Z Á K A Z N Í K A			
Hlavný používateľ			
[REDACTED]	Odbor externej a internej komunikácie, Úsek generálneho riaditeľa	048 / 433 95 09, 048 / 433 95 61 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica 1 Slovenská republika
[REDACTED]	Odbor propagácie produktov, Úsek obchodu a marketingu	048 / 433 95 49 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica 1 Slovenská republika
Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií			
	Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií		
	Oddelenie bezpečnosti a prevádzky dátových sietí, Úsek informačných technológií		
Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií			
	Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií		
	Oddelenie správy centrálnych systémov, Úsek informačných technológií		
Oddelenie merania kvality a výkonnosti IS, Úsek informačných technológií			
[REDACTED]	Oddelenie merania kvality a výkonnosti IS, Úsek informačných technológií	052 / 772 17 49 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Mnoheľova 11 058 01 Poprad Slovenská republika
[REDACTED]	Oddelenie merania kvality a výkonnosti IS, Úsek informačných technológií	052 / 772 37 52 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Mnoheľova 11 058 01 Poprad Slovenská republika
Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií			
[REDACTED]	Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií	037 / 651 05 12 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1 Slovenská republika
[REDACTED]	Oddelenie správy aplikácií, Úsek informačných technológií	037 / 651 05 12 - [REDACTED]@sloposta.sk	Slovenská pošta, a. s. Sládkovičova 2 949 01 Nitra 1 Slovenská republika

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.

Z A P O S K Y T O V A T E Ľ A			