

Zmluva o poskytovaní služieb

č. ZPI-2013-011

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb.- Obchodný zákonník v znení neskorších zmien a doplnkov

(ďalej len "zmluva")

medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

Názov: Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Sídlo: Námestie J. Herdu 2, 917 01 Trnava
V zastúpení: Dr. h. c. doc. Ing. Jozef Matúš, CSc., rektor
IČO: 36 078 913
IČ DPH: SK 2021385861
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000428527/8180
 (ďalej len „Objednávateľ“)

a

Názov: ŽP Informatika s.r.o.
Sídlo: Kolkáreň 35, 976 81 Podbrezová
V zastúpení: Ing. Ján Gaboň, konateľ; Ing. Matej Blahút, konateľ
IČO: 36 741 388
IČ DPH: SK2022321829
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa a.s.
Číslo účtu: 0304149795/0900
Zapísaný: obchodným registrom Okresného súdu Banská Bystrica
 Oddiel: Sro, Vložka číslo: 12699/S

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“)

Článok I.**Základné ustanovenia**

1. Predmet tejto Zmluvy nadväzuje na plnenie dodané Objednávateľovi na základe Zmluvy o dielo a licenčnej zmluvy č. ZPI-2012-031, špecifikované v predmete uvedenej zmluvy ako bod a) softvérová aplikácia, ktorou je informačný systém pre priame meranie kvality vysokoškolského vzdelávania v študijnom programe Aplikovaná chémia a biochémia na Fakulte prírodných vied Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave (ďalej len „FPV“) pre projekt ITMS 26 11 023 00 51, ďalej len IS MK.

Článok II.**Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto zmluvy je **záväzok** Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby pre podporu produkčnej prevádzky IS MK.
2. Podpora produkčnej prevádzky IS MK zahŕňa nasledovné skupiny služieb :
Služby systémovej podpory
 - Implementácia APV*Služby servisnej podpory*
 - Servis ICT
 - Metodické a poradenské služby
 podľa špecifikácie v bode 3 tohto článku.
3. **Poskytovateľ sa zaväzuje**, že bude Objednávateľovi v súvislosti s podporou produkčnej prevádzky IS MK poskytovať v rámci uvedených služieb nižšie špecifikované činnosti :

Implementácia APV

- analýza požiadavky na zmenu APV (príprava návrhu, odsúhlasenie návrhu riešenia)
- programovanie zmeny APV (na základe odsúhlaseného návrhu)
- testovanie APV
- integrácia aplikácií a dát (ošetrenie chybových stavov, nutné opravy dát)
- tvorba dokumentácie k APV (zpracovanie zmeny do dokumentácie).

Servis ICT

- hotline (prijatie hlásenia chyby alebo požiadavky, vedenie evidencie chýb a požiadaviek, potvrdenie prijatia a návrh riešenia v definovanej dobe odozvy podľa Prílohy č. 1 – „SLA podmienky k poskytovaným službám“, ďalej len „SLA“)
- aktualizácia APV (odstránenie nahlásených chýb, nasadenie alebo manažovanie nasadenia novej verzie).

Metodické a poradenské služby

- metodické a poradenské služby k APV (telefonická podpora k dodanému software podľa SLA).

4. Služba Servis ICT je poskytovaná v súlade s Článkom VIII. Záručná doba, zodpovednosť za vady, zodpovednosť za škodu Zmluvy ZPI-2012-031.
5. **Objednávateľ sa zaväzuje** platiť Poskytovateľovi za služby poskytnuté v zmysle tejto zmluvy cenu dojednanú v článku V. – Zmluvná odmena a platobné podmienky.

Článok III.

Základné pojmy

1. "**Aplikačné programové vybavenie**" (ďalej len "APV") je taký softvér, ktorý podporuje automatizáciu konkrétnych procesov alebo činností vykonávaných Objednávateľom a je vytváraný spravidla za účelom spracúvania dát Objednávateľa pre vlastné účely. Na účely tejto zmluvy sa pod APV rozumie softvér IS MK.
2. "**HOTLINE služba**" na účely tejto zmluvy je poskytovanie nasledovných činností : prijímanie hlásení o poruchách na komponentoch IS uvedených v predmete tejto zmluvy, zabezpečovanie odstránenia nahlásených porúch, prijímanie námietok na zlepšenie IS, poskytovanie odpovedí na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní komponentov IS uvedených v predmete tejto zmluvy.
3. "**Poskytovanie používateľskej dokumentácie**" na účely tejto zmluvy je odovzdanie Objednávateľovi literárneho diela (v písomnej alebo elektronickej podobe), ktoré opisuje funkcionality, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie komponentov IS uvedených v predmete tejto zmluvy.
4. "**Poskytovanie metodických, poradenských a konzultačných služieb**" na účely tejto zmluvy je poskytovanie služieb, prostredníctvom ktorých má Objednávateľ právo radiť sa s Poskytovateľom o metódach a spôsoboch používania a modernizovania svojho informačného systému v rozsahu uvedenom v predmete tejto zmluvy, nezahŕňa v sebe vypracovávanie komplexných návrhov a riešení.
5. "**Služba Implementácia APV**" na účely tejto zmluvy znamená zmenu funkcionality alebo obsahu APV, obsahuje činnosti súvisiace s analýzou požiadavky na zmenu, návrhom riešenia a samotnou realizáciou riešenia.
6. "**Reakčná doba**" na účely tejto zmluvy je časový úsek od okamihu, keď zamestnanec Poskytovateľa potvrdí Objednávateľovi prijatie nahlásenej chyby do začiatku jej riešenia.
7. "**Doba na odstránenie poruchy**" na účely tejto zmluvy je časový úsek od nahlásenia poruchy do jej odstránenia.
8. "**Čas podpory**" na účely tejto zmluvy je doba, počas ktorej Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi HOTLINE službu.
9. "**Čas poskytovania služby**" na účely tejto zmluvy je doba dostupnosti služby pre Objednávateľa, teda doba počas ktorej môže službu využívať.

Článok IV.

Popis služieb a podmienky spolupráce

1. Pravidlá evidovania požiadaviek a ich realizácia :

- a) Službu Implementácia APV bude Poskytovateľ poskytovať výhradne na základe písomnej požiadavky Objednávateľa na formulári „Požiadavka na zmenu APV“ (ďalej len „Požiadavka“) (pozri Prílohu 3 tejto Zmluvy), v ktorom bude uvedená presná špecifikácia požadovaných zmien.
 - b) Objednávateľ zašle Požiadavku na kontaktné miesto, resp. oprávnenú osobu Poskytovateľa uvedené v SLA pre službu Implementácia APV.
 - c) Do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky odošle Poskytovateľ späť formulár Požiadavka doplnený o návrh riešenia, termín dodania, spôsob odovzdania a prebratia výsledku dodávky a cenu riešenia.
 - d) Dohodnuté služby budú realizované na základe obojstranne odsúhlasenej Požiadavky.
 - e) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť vyjadrenie o odsúhlasení resp. zamietnutí riešenia do 5 pracovných dní od obdržania Požiadavky doplnenej Poskytovateľom.
 - f) Termín dodania začína plynúť od dátumu obojstranného odsúhlasenia Požiadavky, ak nebolo dohodnuté inak.
2. Pravidlá hlásenia chýb a ich odstraňovanie :
- a) Objednávateľ vynaloží maximálne úsilie k zaisteniu, aby nahlásil chyby, ktoré sú skutočne len chybami IS MK.
 - g) Objednávateľ nahlási chyby IS MK na formulári „Chybové hlásenie“ (pozri Prílohu 2 tejto Zmluvy), v ktorom bude uvedená presná špecifikácia chyby.
 - b) Objednávateľ potvrdí odstránenie chyby Poskytovateľom e-mailom zaslaným na oprávnenú osobu Poskytovateľa uvedenú v bode 6. tohto článku.
 - c) Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi náležitý vzdialený prístup do informačného systému Objednávateľa z dôvodu asistencie pri izolácii príčiny problému. Objednávateľ zostáva zodpovedný za primeranú ochranu svojho informačného systému a všetkých údajov na ňom, pri každom vzdialenom prístupe Poskytovateľa, vykonanom s povolením Objednávateľa.
 - d) Poskytovateľ potvrdí prijatie nahlásenia chyby diela podľa reakčnej doby uvedenej v SLA pre službu Servis ICT potvrdzovacím e-mailom na oprávnenú osobu Objednávateľa uvedenú v bode 6. tohto článku.
 - e) Poskytovateľ potvrdí písomne na formulári „Chybové hlásenie“ uznanie chyby najneskôr do troch dní od prijatia nahlásenej chyby.
 - f) Poskytovateľ na formulári „Chybové hlásenie“ potvrdí kategorizáciu chyby, alebo zmení kategorizáciu s uvedením dôvodu zmeny, prípadne neuznanie chyby s uvedením dôvodu neuznania.
 - g) Poskytovateľ odstraňuje chyby v pracovnej dobe.
 - h) Štandardne sú chyby odstraňované v lehote uvedenej v SLA pre službu Servis ICT , pokiaľ nie je na formulári dohodnuté inak, najneskôr však do 14 dní od potvrdenia, bod 2.e) tohto článku.
 - i) Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Objednávateľ je v prípade prerušenia prác povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi predpokladaný termín odstránenia dôvodu prerušenia a možnosti pokračovania v realizácii predmetu Zmluvy, a to do 24 hodín od prerušenia prác.
3. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej kategorizácii chýb:
- a) **kritická chyba** – je porucha, ktorá má taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú nepoužiteľné pre zabezpečenie činnosti Objednávateľa a ten nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom,
 - b) **hlavná chyba** – je porucha, ktorá obmedzuje pri využívaní a prevádzkovaní APV alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky,
 - c) **bežná chyba** – je porucha, ktorá neovplyvňuje spôsob používania APV, opísaný v používateľskej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.
4. Dohodnuté služby sa považujú za úspešne prevzaté po obojstrannom potvrdení ich odovzdania Poskytovateľom a prevzatia Objednávateľom oprávnenými osobami určenými v bode 6. tohto článku zmluvy.
5. Dohodnuté služby sa tiež považujú za úspešne odovzdané a prevzaté:
- v prípade, že sa oprávnené osoby Objednávateľa bez udania dôvodu, vopred oznámenému Poskytovateľovi, nezúčastnia preberania napriek tomu, že termín preberania bol obidvoma stranami vopred dohodnutý,
 - v prípade, že Objednávateľ nepodpíše preberací protokol do 5 dní od ukončenia prebratia, aj keď prebratie bolo uskutočnené úspešne v súlade s postupom stanoveným v Požiadavke,
 - pokiaľ Objednávateľ použije poskytnuté služby k iným účelom než testovacím a implementačným ešte pred termínom preberania, v prípade, že nebude dohodnutý zmluvnými stranami aj iný účel využitia,
 - pokiaľ v prípade neúspešného preberania bude Objednávateľ akýmkoľvek spôsobom používať poskytnuté služby, v prípade, že nebude zmluvnými stranami dohodnutá možnosť použitia a jeho účel.

6. Oprávnené osoby v rámci preberacieho konania :

za Objednávateľa	za Poskytovateľa
PaedDr., RNDr. Ladislav Huraj, PhD. e-mail: ladislav.huraj@ucm.sk telefón:+421 907 598 591	Ing. Miroslav Štulrajter e-mail : stulrajter.miroslav@zelpo.sk telefón:+421 48 645 2440 +421 911 840023

Článok V.

Zmluvná odmena a platobné podmienky

1. Za služby systémovej podpory bude Poskytovateľ po každej realizácii Požiadavky vyhotovovať faktúry za skutočné výkony podľa odsúhlasených Požiadaviek. Podkladom pre vyhotovenie faktúry budú *realizačné doklady* odsúhlasené oboma zmluvnými stranami. *Realizačné doklady* budú obsahovať zoznam vykonaných činností, dobu ich trvania v hodinách a dátum prevzatia služby Objednávateľom. Cena za jednotlivé činnosti v rámci služby je na základe dohody zmluvných strán stanovená nasledovne:

Služba	Činnosť	Sadzba EUR/ osobohod
Implementácia APV	Analýza požiadavky na zmenu APV	50
Implementácia APV	Programovanie zmeny APV	50
Implementácia APV	Testovanie APV	50
Implementácia APV	Integrácia aplikácií a dát	50
Implementácia APV	Tvorba dokumentácie k APV	40

2. Služby servisnej podpory sú Objednávateľovi poskytované bezodplatne v rámci záručnej doby podľa Článku II. bod 4.
3. K cene za služby dohodnutej v bode 1. tohto článku zmluvy bude vyčíslená DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
4. Podkladom pre zaplatenie zmluvnej odmeny uvedenej v článku V., bod 1. bude faktúra, ktorú Poskytovateľ vyhotoví Objednávateľovi v súlade s platnými ustanoveniami zákona o dani z pridanej hodnoty. Splatnosť faktúry je 14 dní od jej vyhotovenia.
5. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo ak v nej budú uvedené nesprávne údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti spolu s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. Lehota splatnosti začne v takom prípade plynúť od dátumu vyhotovenia novej, správne vystavenej faktúry.
6. Všetky platby podľa tejto Zmluvy bude Objednávateľ hradiť bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Povinnosť Objednávateľa plniť riadne a včas je splnená pripísaním fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa. Ak termín splatnosti akejkoľvek platby prípadne na deň pracovného pokoja alebo deň pracovného voľna, táto platba je splatná v najbližší nasledujúci pracovný deň.
7. V prípade, že sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou svojho peňažného záväzku, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania a paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v sume 40 EUR . Uplatnením úroku z omeškania nezaniká nárok Poskytovateľa na náhradu škody prevyšujúcu vyfakturovaný úrok z omeškania.
8. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou niektorej platby podľa tejto zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služieb po dobu omeškania Objednávateľa. V takomto prípade je

Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať Objednávateľovi náklady spojené so službami už prevedenými a primerané náklady, ktoré sú spojené s prerušením poskytovania služieb a následným opätovným zahájením ich poskytovania. Týmto ustanovením nie sú dotknuté nároky Poskytovateľa na náhradu škody. V prípade, že Poskytovateľ bude v dôsledku prerušenia poskytovania služieb podľa tohto bodu v omeškaní so splnením svojich záväzkov, považuje sa táto skutočnosť za okolnosť úplne vylučujúcu zodpovednosť za omeškanie.

Článok VI.

Prerušenie a obmedzenie poskytovania služieb

1. Poskytovateľ môže po dohode s objednávateľom dočasne prerušiť akúkoľvek službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia najmä telekomunikačných systémov alebo zariadení používaných pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy, pričom sa zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo. Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa predchádzajúcej vety zašle objednávateľovi najmenej 7 dní vopred písomné oznámenie o prerušení poskytovania služby a po odstránení príčin neplánovaného prerušenia poskytovania služby, tiež písomné oznámenie o jeho príčine.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s postupom podľa bodu 1 tohto článku bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.
3. Pokiaľ bude Poskytovateľ nútený v dôsledku zmeny právnych predpisov upraviť rozsah alebo spôsob poskytovania služieb, bude mať právo tak urobiť, pričom má povinnosť bezodkladne oznámiť Objednávateľovi nutnosť takej úpravy. Narušenie priebehu poskytovania služieb, ktoré je priamym dôsledkom takej zmeny nebude znamenať omeškanie Poskytovateľa v poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje zrealizovať také úpravy ku dňu nadobudnutia účinnosti tej - ktorej konkrétnej zmeny právneho predpisu. Náklady takej zmeny nebudú zahrnuté v zmluvnej odmene a táto zmena bude Objednávateľovi poskytnutá za cenu bežnú na trhu pri dodržaní potrebnej kvality. V prípade, že Poskytovateľ navrhne realizáciu takej zmeny za vyššiu cenu než je cena bežná na trhu, bude Objednávateľ mať právo navrhnúť inú osobu oprávnenú a pripravenú poskytnúť také plnenie za takú bežnú cenu, a Poskytovateľ potom zaistí takú realizáciu prostredníctvom uvedenej osoby.
4. Poskytovateľ bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou v súvislosti s obmedzeniami podľa bodu 3 tohto článku a vždy prihliadne na oprávnené záujmy Objednávateľa.

Článok VII.

Povinnosť mlčanlivosti a ochrana informácií

1. Zmluvné strany považujú obsah tejto zmluvy za dôverný a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o obsahu tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami alebo spolupracujúcimi tretími osobami o obsahu tejto zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich im z tejto zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem zmluvných strán. Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené zo zákona a tretím stranám, ktoré schválil Objednávateľ.
2. Zmluvné strany berú na vedomie, že v rámci plnenia tejto zmluvy si môžu vzájomne úmyselne i opomenutím poskytnúť informácie, ktoré budú považovať za dôverné (ďalej len "dôverné informácie" alebo "informácie dôvernej povahy") alebo ich môžu zamestnanci získať vedomou činnosťou druhej strany alebo aj jej opomenutím, prístup k dôverným informáciám druhej strany.
3. Ak sa zmluvné strany nedohodnú výslovne inak, za dôverné informácie sa v zmysle tejto zmluvy považujú všetky skutočnosti, ktoré sú alebo by mohli byť predmetom obchodného tajomstva v zmysle ustanovenia § 17 Obchodného zákonníka v platnom znení t.j. skutočnosti obchodnej, výrobnjej, technickej povahy súvisiace s podnikom zmluvných strán, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť podľa vôle zmluvných strán utajené a zmluvné strany zodpovedajúcim spôsobom ich utajenie zabezpečujú.

4. Všetky dôverné informácie zostávajú výhradným vlastníctvom predávajúcej strany a prijímajúca strana sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o informáciách dôvernej povahy a zaväzuje sa, že prijme všetky opatrenia potrebné a účelné na zabezpečenie ochrany informácií dôvernej povahy, a že tieto informácie bude chrániť a utajovať minimálne v takom rozsahu, v akom chráni a utajuje vlastné informácie dôvernej povahy.
5. Akékoľvek informácie dôvernej povahy môže prijímajúca strana využiť výlučne v súvislosti s plnením tejto zmluvy a nie v rozpore s ich účelom pre svoju – a to ani vnútornú potrebu, pokiaľ ďalej nie je uvedené inak.
6. Prijímajúca strana sa zaväzuje, že písomnosti vrátane písomností v elektronickej podobe, obsahujúce informácie dôvernej povahy, ktoré mu v súvislosti s plnením tejto zmluvy predávajúca strana poskytne, nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúcej strany kopírovať ani žiadnym iným spôsobom rozmnožovať a kedykoľvek ich na požiadanie vráti predávajúcej strane, vrátane všetkých kópií alebo opisov, alebo ich na základe požiadavky zničí, vrátane všetkých kópií alebo opisov.
7. Prijímajúca strana sa ďalej zaväzuje, že na základe žiadosti predávajúcej strany zničí všetky písomnosti vrátane písomností v elektronickej podobe ňou alebo jej zástupcami na jej strane vytvorené, ktoré obsahujú informácie dôvernej povahy, ktoré jej boli poskytnuté v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
8. Prijímajúca strana sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúcej strany neposkytne informácie dôvernej povahy v žiadnej forme tretím osobám.
9. Prijímajúca strana sa zaväzuje zabezpečiť, že oprávnení zástupcovia na jeho strane budú zachovávať mlčanlivosť o informáciách dôvernej povahy a ich utajenie vo vzťahu k tretím osobám, ktoré nie sú zúčastnené na plnení tejto zmluvy.
10. Za porušenie povinnosti zabezpečiť mlčanlivosť alebo utajenie informácií dôvernej povahy sa považuje konanie prijímajúcej strany, vrátane oprávnených zástupcov na jeho strane, ktorým konajúci inej osobe neoprávnené oznámi, sprístupní, pre seba alebo iného využije informáciu dôvernej povahy, ktorú získal v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
11. Zmluvné strany sa dohodli na tomto spôsobe prenosu dôverných informácií:
 - a) ústne rokovania,
 - b) elektronická forma komunikácie,
 - c) písomná forma komunikácie,
 - d) iná forma komunikácie, z ktorej je zrejмый obsah a hodnota prenášanej informácie.
12. Ak sú dôverné informácie poskytované v písomnej forme alebo vo forme textových súborov na počítačových médiách, je predávajúca strana povinná upozorniť prijímajúcu stranu na dôvernost' takéhoto materiálu vyznačením aspoň na titulnej stránke.
13. Bez ohľadu na vyššie uvedené ustanovenia tohto článku sa za dôverné nepovažujú informácie, ktoré:
 - a) sa stali verejne známymi bez toho, že by to zavinila úmyselne alebo opomenutím prijímajúca strana,
 - b) mala prijímajúca strana legálne k dispozícii pred uzavretím tejto zmluvy, pokiaľ tieto informácie neboli predmetom inej, skôr medzi zmluvnými stranami uzavretej zmluvy o ochrane informácií,
 - c) sú výsledkom postupu, pri ktorom k nim prijímajúca strana dôjde nezávisle a je to schopná doložiť svojimi záznamami alebo dôvernými informáciami tretej strany,
 - d) po podpísaní tejto zmluvy poskytne prijímajúca strana tretej osobe, ktorá takéto informácie pritom nezíska priamo alebo nepriamo od strany, ktorá je ich vlastníkom.
14. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, pokiaľ sú zmluvné strany povinné informácie dôvernej povahy poskytnúť na základe povinnosti uloženej zákonom, avšak iba v nevyhnutne potrebnom rozsahu.
15. Prijímajúca strana je povinná upovedomiť predávajúcu stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti alebo utajenia informácií dôvernej povahy a o vykonaných opatreniach na odstránenie následkov porušenia

tejto povinnosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o porušení dozvedela, inak zodpovedá za škodu, ktorá tým predávajúcej strane vznikla.

16. Povinnosť mlčanlivosti a utajenia informácií dôvernej povahy trvá bez časového obmedzenia a prechádza aj na právnych nástupcov zmluvných strán.
17. Ustanovenie tohto článku nie je dotknuté ukončením tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu a jeho účinnosť skončí najskôr 3 roky po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
18. Zmluvné strany prehlasujú, že toto vyhlásenie mlčanlivosti je prejavom ich pravej a slobodnej vôle, čo potvrdzujú svojím podpisom na tejto zmluve.

Článok VIII.

Súčinnosť zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne splnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť alebo podstatne sťažiť plnenie záväzkov zmluvných strán vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.
2. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním plnenie jednotlivých záväzkov.
3. Ak niektorá zo zmluvných strán nebude môcť z objektívnych dôvodov poskytnúť druhej zmluvnej strane potrebnú súčinnosť, pričom za objektívne dôvody sa považuje predovšetkým vyššia moc, dohodnutý termín plnenia sa predlžuje o rovnaký počet dní, o aký povinná zmluvná strana nemohla splniť povinnosť, ktorá jej vyplýva z ustanovení tejto zmluvy.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny niektorých z údajov uvedených na záhlaví tejto zmluvy budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu informovať najneskôr do troch pracovných dní od jej vzniku.

Článok IX.

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v rámci platných a účinných všeobecne záväzných právnych predpisov a tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku XI. tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
4. Poskytovateľ v žiadnom prípade nezodpovedá za žiadnu priamu, nepriamu, osobitnú, náhodnú, následnú alebo inú škodu, ktorá vyplynie z užívania alebo z nemožnosti užívania počítačového programu alebo z neschopnosti poskytovať služby podpory, a to aj vtedy, keď bol Objednávateľ upozornený na možnosť vzniku takejto škody.

5. Poškodená strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná
6. Náhrada škody sa riadi všeobecnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

Článok X. **Ochrana osobných údajov**

1. Poskytovateľ s odbornou starostlivosťou zodpovedá za používanie postupov na ochranu dát Objednávateľa, ktoré sú pod kontrolou Poskytovateľa pred prístupom neoprávnených osôb.
2. Poskytovateľ ako sprostredkovateľ v zmysle ustanovenia § 5 ods. 3 zákona NR SR č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zodpovedá za bezpečnosť osobných údajov tým, že ich chráni pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými formami spracúvania. Na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania, pričom berie do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému a dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov. Tieto opatrenia prijme Poskytovateľ vo forme bezpečnostného projektu informačného systému. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne poučiť v zmysle ustanovenia § 17 a 18 zákona NR SR č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov osoby, ktoré majú alebo môžu mať prístup k informačnému systému o právach a povinnostiach ustanovených zákonom na ochranu osobných údajov a o zodpovednosti za ich porušenie. Doklad o poučení osôb spolu s ich menným zoznamom predloží Objednávateľovi do 3 dní od jeho uskutočnenia. Poučenie každej ďalšej oprávnenej osoby je Poskytovateľ povinný oznámiť a dokladovať v rovnakej lehote.
3. Poskytovateľ berie na vedomie, že v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy môže úmyselne i opomenutím získať prístup k osobným údajom, ktoré sú v dispozícii Objednávateľa .
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaväzuje sa, že prijme všetky opatrenia potrebné a účelné na zabezpečenie ochrany osobných údajov, a že tieto bude chrániť a utajovať minimálne v takom rozsahu, v akom chráni a utajuje vlastné osobné údaje.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa neposkytne osobné údaje v žiadnej forme tretím osobám.
6. Za porušenie povinnosti zabezpečiť mlčanlivosť alebo utajenie osobných údajov sa považuje konanie Poskytovateľa, vrátane oprávnených zástupcov na jeho strane, ktorým konajúci inej osobe neoprávnene oznámi, sprístupní, pre seba alebo iného využije osobné údaje, ktoré získal v súvislosti s plnením tejto zmluvy.

Článok XI. **Okolnosti vylučujúce zodpovednosť**

Vyššia moc

1. Ani jedna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nesplnenie svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ak sa dokáže, že:
 - a) nesplnenie nastalo následkom mimoriadnych nepredvídaných a neodvratných okolností,
 - b) prekážky ani ich následky nebolo možné v čase uzatvárania zmluvy predvídať,
 - c) prekážkam ani ich následkom sa nedalo zabrániť, vyhnúť ani ich prekonať.
2. Prekážky plnenia uvedené v bode 1 môžu nastať po nasledujúcich udalostiach:
 - a) vojna, vyhlásená i nevyhlásená, občianske vojny, vzbury a revolúcie, pirátske činy, sabotáže,
 - b) prírodné katastrofy ako ničivé búrky, cyklóny, zemetrasenia, morský príboj, záplavy, zničenie bleskom,

- c) explózie, požiare, zničenie strojov, výrobní, práve tak ako akýchkoľvek iných zariadení,
 - d) bojkoty, štrajky a embargá každého druhu, spomalenie výroby, obsadenie tovární a ich pobočiek, zastavenie práce, ktoré nastalo v podniku povinnej strany,
 - e) zásahy úradov, zákonného i nezákonného charakteru, okrem rizika, ktoré mohla predvídať povinná strana.
3. Na účely podľa bodu 1 medzi nepredvídané neodvratné prekážky nepatria tie, ktoré boli spôsobené neudelením úradných povolení, licencií alebo potvrdení, povolení na stály pobyt alebo neschválením formalít potrebných na splnenie zmluvy, ktoré sú v právomoci akýchkoľvek verejných orgánov v krajine povinnej strany, usilujúcej sa o oslobodenie od zodpovednosti.
 4. Strana usilujúca sa o oslobodenie od zodpovednosti je povinná bezodkladne informovať o vzniku prekážok a o následkoch na plnenie zmluvných záväzkov. Táto povinnosť vzniká aj vtedy, ak dôvod na oslobodenie od zodpovednosti pominul.
 5. Dôvod na oslobodenie od zodpovednosti nastáva v momente vzniku prekážky alebo, ak oznamovacia povinnosť nebola včas splnená, odo dňa oznámenia. Nesplnenie oznamovacej povinnosti zaväzuje povinnú stranu uhradiť škody, ktorým sa mohlo včasným oznámením predísť.
 6. Ustanovenia vyššej moci oslobodzujú povinnú stranu od povinnosti uhradiť škodu, pokuty alebo iné zmluvne dohodnuté sankcie, s výnimkou povinnosti platiť úroky, ktoré dlhuje druhej strane, a to počas trvania dôvodu ich platenia.
 7. Okrem toho sa primerane predlžuje čas plnenia tak, aby bol pre oprávnenú stranu prijateľný. Počas tejto lehoty sa odopiera oprávnenej strane právo, ak existovalo, na zrušenie zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy. Pri stanovení času, ktorý možno považovať za primeraný, treba prihliadať na schopnosť povinnej strany splniť svoj záväzok a na záujem oprávnenej strany splniť tento záväzok napriek omeškaniu. Ak povinná strana nie je schopná svoj záväzok splniť, môže aj oprávnená strana zastaviť svoje plnenie.
 8. Ak dôvody na oslobodenie od záväzku trvajú dlhšie, než je únosné, ktorákoľvek zo strán je oprávnená jednostranne oznámiť, že odstupuje od zmluvy.
 9. Každá zo strán si môže ponechať z čiastočného plnenia taký rozsah, aký získala do zrušenia zmluvy. V záujme zabránenia neoprávnenému obohateniu protistrany sú povinné vzájomne sa vyrovnáť, a to bezodkladne.
 10. Pokiaľ trvanie vyššej moci nepresahuje 90 kalendárnych dní, sú strany povinné splniť záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy bezodkladne po tom, ako účinky vyššej moci pominú, pričom dodacie lehoty a ďalšie lehoty sa predlžujú o čas trvania pôsobenia vyššej moci. Za vyššiu moc sa nepovažujú najmä štrajky, výluky, neudelenie úradných povolení, omeškanie dodávok od subdodávateľov a podobne.

Článok XII.

Doba trvania zmluvy a spôsoby jej ukončenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy **do 30.12.2013**.
2. Účinnosť tejto zmluvy možno ukončiť:
 - a) Dohodou zmluvných strán, ktorá musí mať písomnú formu, a to ku dňu uvedenému v tejto dohode. Súčasťou tejto dohody je aj urovanie vzájomných pohľadávok a záväzkov z tejto zmluvy.
 - b) Výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou jeden (1) mesiac, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedanie zmluvy nemá vplyv na vzájomné urovanie pohľadávok a záväzkov zmluvných strán vyplývajúcich z plnenia tejto zmluvy pred jej vypovedaním. Výpoveď tejto zmluvy musí byť uskutočnená v písomnej forme a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná.
 - c) Odstúpením od tejto zmluvy. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo zmluvy. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na vzájomné urovanie pohľadávok a

záväzkov zmluvných strán vyplývajúcich z plnenia tejto zmluvy pred odstúpením.

3. Poskytovateľ má právo od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak
 - Objednávateľ nezaplatí Poskytovateľovi zmluvnú odmenu a iné Objednávateľovi poskytované plnenia ani do 30 dní odo dňa ich splatnosti a márne uplynula dodatočná lehota 14 dní po písomnom upozornení na oneskorenú platbu,
 - Objednávateľ je v omeškaní s plnením svojich peňažných záväzkov voči Poskytovateľovi z ktoréhokoľvek iného zmluvného vzťahu s Poskytovateľom viac ako 15 dní.
4. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak Poskytovateľ opakovane neodôvodnene počas dlhšieho obdobia nebude Objednávateľovi poskytovať dohodnuté služby za podmienok podľa tejto zmluvy a v dohodnutom rozsahu, kvalite a v dojednaných reakčných dobách, napriek tomu, že ho Objednávateľ na takéto porušenie povinnosti písomne upozornil a márne uplynula lehota na nápravu poskytnutá Poskytovateľovi zo strany Objednávateľa, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.
5. Zmluvné strany sa ďalej dohodli na tom, že účinnosť tejto zmluvy zaniká dňom, keď na Poskytovateľa alebo Objednávateľa bude vyhlásený konkurz alebo povolená reštrukturalizácia, dňom vstupu Poskytovateľa alebo Objednávateľa do likvidácie a podobne. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne uhradiť všetky dlžné čiastky vzniknuté v súvislosti s plnením tejto zmluvy, a to ku dňu vyhlásenia konkurzu, povolenia reštrukturalizácie alebo vstupu do likvidácie.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva sa môže meniť a dopĺňať iba písomnými číslovanými dodatkami odsúhlasenými oboma zmluvnými stranami, inak je zmena zmluvy neplatná.
3. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé a oprávnené na vykonanie tohto právneho úkonu. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu, že zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si túto zmluvu pozorne prečítali, jej obsahu porozumeli a na dôkaz toho ju potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi k tomu riadne oprávnení zástupcovia každej zmluvnej strany
4. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov zmluvných strán.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy budú v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, stávajú sa dotknuté ustanovenia zmluvy neúčinné. Tým však nie je dotknutá platnosť a účinnosť zmluvy.
6. Zmluvné strany tejto zmluvy sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov vzniknutých na základe tejto zmluvy alebo súvisiacich s touto zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy, budú riešené vzájomnou dohodou. V prípade sporu sú na rozhodnutie príslušné súdy Slovenskej republiky.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
 - **Príloha č. 1** – SLA podmienky k poskytovaným službám
 - **Príloha č. 2** – Požiadavka na zmenu APV
 - **Príloha č. 3** – Chybové hlásenie
 - **Príloha č. 4** – Povolenie prístupu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nejaké ustanovenie prílohy bude odporovať účelu alebo obsahu ustanoveniam hlavnej časti zmluvy, bude ustanovenie hlavnej časti tejto zmluvy mať prednosť pred tým ustanovením alebo tými ustanoveniami prílohy prípadne príloh, ktoré sú s ním v rozpore. Hlavnou

časťou zmluvy sa rozumie text zmluvy v rozsahu záhlavia zmluvy a článkov I. až XIII. zmluvy a podpisovej časti zmluvy.

9. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch v slovenskom jazyku s platnosťou originálu, pričom každá zmluvná strana dostane jeden (1) rovnopis zmluvy.
10. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky.

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave


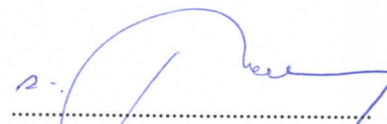
V Trnave, dňa 15. 8. 2013



.....
Dr. h. c. doc. Ing. Jozef Matúš, CSc.
rektor

ŽP Informatika s.r.o.

V Podbrezovej, dňa 13. 8. 2013


.....
Ing. Ján Gaboň
konateľ
.....
Ing. Matej Blahút
konateľ

SLA podmienky k poskytovaným službám

SLA podmienky k poskytovanej službe : 001.002 Implementácia APV		
Kód SLA : 1.1	Dátum zmeny:	Zmluva č. : ZPI-2013-011
UCM Trnava, FPV		
Popis služby :		
Zmena funkcionality alebo obsahu APV, obsahuje činnosti súvisiace s analýzou požiadavky na zmenu, návrhom riešenia a samotnou realizáciou riešenia		
Činnosti :		
Analýza požiadavky na zmenu APV (príprava návrhu, odsúhlasenie návrhu riešenia)		
Programovanie zmeny APV (na základe odsúhlaseného návrhu)		
Testovanie APV		
Integrácia aplikácií a dát (ošetrenie chybových stavov, nutné opravy dát)		
Tvorba dokumentácie k APV (zapracovanie zmeny do dokumentácie)		
Čas poskytovania služby:		
Typ prevádzkovej doby	od - do / nepretržité poskytovanie	
Pracovný týždeň (Po-Pi)	7.30 - 15.30	
Dostupnosť služby :	Služba je dodávaná počas pracovných dní.	
Manažment vydaní :		
Rozsah služby :		
Reporting služby :		
HOTLINE - nahlásenie poruchy a vyžiadanie výkonu služby INCIDENT / SERVICE REQUEST		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Oprávnené osoby :		
Typ poruchy / hlásenia	Reakčná doba	Doba na odstránenie poruchy / vybavenie hlásenia
Kritická porucha		
Hlavná porucha		
Bežná porucha		
Vyžiadanie služby		
SERVISDESK – požiadavka na zmenu v službe CHANGE MAMAGEMENT		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Pracovný týždeň (Po-Pi)	7.30 - 15.30	telefón : +421 645 2437 e-mail: servisdesk@zelpo.sk
Typ hlásenia	Reakčná doba	Doba na realizáciu zmeny
Požiadavka na zmenu	do 5 prac. dní od zaevidovania	Predbežný termín realizácie je uvedený na formulári požiadaviek
Osoba oprávnená vyžiadať zmenu služby :		
PaedDr., RNDr. Ladislav Huraj, PhD.	e-mail: ladislav.huraj@ucm.sk telefón: +421 907 598 591	zadáva požiadavku na zmenu rozsahu prenájmu podpisuje prevzatie realizácie služby : Akceptačný protokol

IS pre meranie kvality FPV – produkčná podpora

SLA podmienky k poskytovanej službe : 003.004 Servis ICT - meranie kvality FPV		
Kód SLA : 3.1	Dátum zmeny :	Zmluva č. : ZPI-2013-011 UCM Trnava, FPV
Popis služby : Servisná podpora APV, ošetrenie chybových hlásení aplikácie na meranie kvality FMK		
Činnosti : Hotline Aktualizácia APV		
Čas poskytovania služby:		
Typ prevádzkovej doby	od - do / nepretržité poskytovanie	
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	nepretržite	
Dostupnosť služby :	Služba je dodávaná nepretržite. Minimálne percento dostupnosti služby :97,37%	
Manažment vydaní :		
Rozsah služby :		
Reporting služby :		
HOTLINE - nahlasovanie poruchy a vyžiadanie výkonu služby INCIDENT / SERVICE REQUEST		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	nepretržite	telefón : +421 645 2420 e-mail: hotline@zelpo.sk
Oprávnené osoby :		zamestnanci odberateľa
Typ poruchy / hlásenia	Reakčná doba	Doba na odstránenie poruchy / vybavenie hlásenia
Kritická porucha	do 2 hodín od zaevidovania	Nasledujúci pracovný deň
Hlavná porucha	do 2 hodín od zaevidovania	3 dni
Bežná porucha	do 2 hodín od zaevidovania	14 dní
Vyžiadanie služby	do 2 hodín od zaevidovania	Podľa rozsahu výkonu služby
SERVISDESK – požiadavka na zmenu v službe CHANGE MAMAGEMENT		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Pracovný týždeň (Po-Pi)	7.30 - 15.30	telefón : +421 645 2437 e-mail: servisdesk@zelpo.sk
Typ hlásenia	Reakčná doba	Doba na realizáciu zmeny
Požiadavka na zmenu	do 5 prac. dní od zaevidovania	Predbežný termín realizácie je uvedený na formulári požiadaviek
Osoba oprávnená vyžiadať zmenu služby :		Oprávnené činnosti
PaedDr., RNDr. Ladislav Huraj, PhD.	e-mail: ladislav.huraj@ucm.sk telefón: +421 907 598 591	zadáva požiadavku na Hotline službu preberá potvrdenie prijatia Hotline hlásenia zo strany dodávateľa schvaľuje :akceptačné protokoly

IS pre meranie kvality FPV – produkčná podpora

SLA podmienky k poskytovanej službe :005.001 Metodické a poradenské služby k APV		
Kód SLA : 5.1	Dátum zmeny	Zmluva č. : ZPI-2013-011
UCM Trnava, FPV		
Popis služby :		
Poskytovanie metodických a poradenských služieb pre APV. Poradenstvo pri výbere nových zariadení, konfigurácii a integrácii do existujúceho informačného systému Školenia ku komponentom APV		
Činnosti :		
Metodické a poradenské služby k APV Školenia ku komponentom APV		
Čas poskytovania služby:		
Typ prevádzkovej doby	od - do / nepretržité poskytovanie	
Pracovný týždeň (Po-Pi)	7.30 - 15.30	
Dostupnosť služby :	Služba je dodávaná počas pracovných dní.	
Manažment vydaní :		
Rozsah služby :		
Reporting služby :		
HOTLINE - nahlasovanie poruchy a vyžiadanie výkonu služby INCIDENT / SERVICE REQUEST		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Oprávnené osoby :		
Typ poruchy / hlásenia	Reakčná doba	Doba na odstránenie poruchy / vybavenie hlásenia
Kritická porucha		
Hlavná porucha		
Bežná porucha		
Vyžiadanie služby		
SERVISDESK – požiadavka na zmenu v službe CHANGE MANAGEMENT		
Typ prev. doby	od: - do	Kontakt / Kontaktné údaje
Pracovný týždeň (Po-Pi)	7.30 - 15.30	telefón : +421 645 2437 e-mail: servisdesk@zelpo.sk
Typ hlásenia	Reakčná doba	Doba na realizáciu zmeny
Požiadavka na zmenu	do 5 prac. dní od zaevidovania	Predbežný termín realizácie je uvedený na formulári požiadaviek
Osoba oprávnená vyžiadať zmenu služby :		
PaedDr., RNDr. Ladislav Huraj, PhD.	e-mail: ladislav.huraj@ucm.sk telefón: +421 907 598 591	Oprávnené činnosti zadáva požiadavku na Hotline službu preberá potvrdenie prijatia Hotline hlásenia zo strany dodávateľa schvaľuje :akceptačné protokoly

Požiadavka na zmenu APV

Vyplní objednávateľ

Poradové číslo:

Časť aplikácie – navigácia:

Používateľ:

Popis požiadavky:

Dátum vzniku požiadavky:

Vyplní poskytovateľ

Návrh riešenia:

Plánovaný termín dodania:

Spôsob odovzdania a prebratia:

Cena riešenia:

Vyplní objednávateľ

Dátum odsúhlasenia návrhu :

Povolenie DIAL IN prístupu

Dátum pripojenia:

Požadovaná doba pripojenia:

Dôvod pripojenia:

Meno žiadateľa

Podpis