

SERVISNÁ ZMLUVA na správu serverovne

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

1. ZMLUVNÉ STRANY

Odberateľ:

Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

Sídlo: Želova 2, 829 24 Bratislava 25

IČO: 30 796 482

DIČ: 2021904456

IČ DPH: nie je platiteľom DPH

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000198055/8180

Zriadený zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Štatutárny orgán: MUDr. Monika Pažinková, MPH, MBA, predsedníčka

Oprávnená osoba k rokovaniu: Ing. Peter Chládecký, riaditeľ odboru informačných systémov

(ďalej len „Odberateľ“)

a

Dodávateľ:

PERFORMANCE, s.r.o.

Sídlo: Rybníčná 40, 831 06 Bratislava

IČO: 36 671 134

DIČ: 2022237811

IČ DPH: SK2022237811

Bankové spojenie: Prima banka, a.s.

Číslo účtu: 1822691001/5600

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 42163/B

Štatutárny orgán: Ing. Miroslav Staňa, konateľ spoločnosti

Oprávnená osoba za technickú časť: Ing. Miroslav Staňa

(ďalej len „Dodávateľ“)

(spolu ďalej len „zmluvné strany“)

Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje v článku 1. tejto zmluvy sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne, bez meškania oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov.

Táto zmluva a všetky dodatky k nej dohodnuté v budúcnosti, tvoria zmluvu úplnú, upravujúcu práva a záväzky zmluvných strán.

Dodávateľ je úspešným uchádzačom vybraným Odberateľom v súlade s § 9 ods. 9 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákazka č. VO-VPP 72/2013.

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom zmluvy je realizácia podpory servisných služieb a ich poskytovanie pri správe a prevádzkovaní serverovej infraštruktúry na Úrade pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou uvedenej v prílohe č.1 tejto zmluvy.

2.2. Rozsah servisných služieb je rozdelený do dvoch kategórií:

2.2.1. Rozsah servisných služieb podľa mesačnej paušálnej ceny:

- riešenie kritických incidentov – incident management HW a aplikácii (AD, SQL, Citrix, Exchange...)
- identifikácia a odstraňovanie chýb v režime 9x5 pri prevádzke serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1 s parametrami RESPONSE TIME = 4 hodiny, FIX TIME = 24 hodín
- identifikácia a odstraňovanie chýb pri prevádzke aplikácii uvedených v prílohe č.1
- periodická profylaktika serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1. jedenkrát za mesiac
- patch management serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1
- podpora administrátorov, integrácia požiadaviek administrátorov
- zálohovanie a obnova dát serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1
- plánovanie a návrh rozširovania serverových služieb podľa potreby.

Podporou sa rozumejú pokyny, popisy postupov, alebo návody, umožňujúce vykonať činnosti súvisiace s touto zmluvou, prípadne priama účasť zamestnancov zo strany Dodávateľa v prípade znemožnenia prevádzky serverovej infraštruktúry. Podpora nezahŕňa dodávky upgrade, licencií a nových verzií programov (resp. dodávku nového hardvéru alebo rozširujúcich prvkov). Podpora sa vykonáva spravidla fyzickou prítomnosťou, ale aj skriptami či vzdialeným prístupom špecifikovaným v prílohe č. 3 a zahŕňa aj bežné rekonfiguračné zásahy.

2.2.2. Rozsah servisných služieb platených podľa odpracovaných hodín:

- reinstalácia a konfigurácia ktorejkoľvek zo súčastí serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1
- odstraňovanie problémov a chýb spôsobených nedodržaním pokynov, popisov postupov alebo návodov, umožňujúcich vykonať činnosti súvisiace s touto zmluvou, zo strany Odberateľa
- administrácia serverovej infraštruktúry a úloh s tým spojených
- upgrade na vyššiu verziu SW vybavenia
- migrácia na iný HW.

2.3. V prípade prác nad rámec tejto zmluvy pri rozširovaní serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č.1 sa postupuje podľa ponuky zo strany Dodávateľa a objednávky zo strany Odberateľa.

3. TERMÍNY PLNENIA ZMLUVY

- 3.1. Začiatok plnenia zmluvy: dňom účinnosti zmluvy.
- 3.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú: 24 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy.
- 3.3. Celková cena za plnenie tejto zmluvy počas platnosti a účinnosti tejto dohody nesmie prekročiť sumu 19 100,00 EUR bez DPH (22 920,00 EUR s DPH). Zmluvu je možné ukončiť po vyčerpaní stanoveného finančného limitu jednostranným oznámením Odberateľa Dodávateľovi.
- 3.4. Zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby uvedenej v bode 3.2. a pred vyčerpaním limitu uvedeného v bode 3.3 tohto článku zmluvy v súlade s článkom 9 tejto zmluvy.
- 3.5. Služby podľa čl. 2. tejto zmluvy budú poskytované len po dobu jej platnosti a účinnosti.

4. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 4.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je: sídlo Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Želova 2, 829 24 Bratislava.
- 4.2. Čas plnenia predmetu zmluvy: Pri chybách znemožňujúcich prevádzku alebo pri chybách obmedzujúcich funkčnosť serverovej infraštruktúry uvedenej v prílohe č. 1 začne Dodávateľ s prácami na odstránení chyby do 4 hodín od jej nahlásenia v prípade, že Odberateľ umožní diaľkové (vzdialené) pripojenie do siete a Dodávateľ má dostatočné informácie o vzniknutej chybe, v opačnom prípade a pri ostatných chybách začne Dodávateľ s prácami na odstránení chyby do 8 hodín od jej nahlásenia. V prípade, ak Dodávateľ nezačne s prácami na odstránení chýb v uvedených lehotách a ani nezačne s prácami na odstránení chýb v lehote určenej Odberateľom vo výzve na plnenie tejto zmluvy, Odberateľ je oprávnený objednať tieto služby u iného poskytovateľa a požadovať od Dodávateľa náhradu vzniknutej škody.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Cena za plnenie predmetu tejto zmluvy podľa článku 2 bod 2.2.1. je stanovená vo výške **795,83 EUR bez DPH** mesačne – slovom sedemstodeväťdesiatpäť eur a osemdesiattri centov bez DPH (**955,00 EUR s DPH**).
- 5.2. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu uvedenú v bode 5.1. tejto zmluvy na základe faktúry Dodávateľa, ktorá bude vystavená mesačne k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli vykonané práce podľa tejto zmluvy.
- 5.3. Služby poskytované podľa článku 2 bod 2.2.2. tejto zmluvy budú účtované Odberateľovi sadzbou **61,00 EUR bez DPH** – slovom šesťdesiatjeden eur bez DPH (**73,20 EUR s DPH**) za každú začatú ľudskohodinu.
- 5.4. Ceny uvedené v tomto článku zmluvy sú konečné a nemenné a zahŕňajú všetky náklady Dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy. Ceny uvedené v tomto článku nezahŕňajú náklady potrebné na dodanie HW, SW alebo súčiastok potrebných na plnenie tejto zmluvy.
- 5.5. Faktúry sú splatné do 30 dní od ich doručenia Odberateľovi.

- 5.6. Pri nedodržaní platobných podmienok je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi úroky z omeškania v sadzbe stanovenej príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a nariadenia vlády.
- 5.7. Pri nedodržaní dohodnutých dodacích termínov zo strany Dodávateľa, je Odberateľ oprávnený účtovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu za každý začatý deň omeškania vo výške 0,05 % z celkovej fakturovanej ceny za daný kalendárny mesiac. Tým nie je dotknuté právo Odberateľa na náhradu škody.
- 5.8. Faktúra musí obsahovať okrem náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov aj predmet dodávky, cenu podľa zmluvy, dátum zdaniteľného plnenia, dátum vystavenia a splatnosti faktúry a prílohu – výkonový list Dodávateľa. Odberateľ má právo faktúru vrátiť, keď táto nebola vystavená v súlade so zmluvnými podmienkami a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry.

6. DODACIE PODMIENKY

- 6.1. Plnenie v zmysle tejto zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Odberateľa, alebo v priestoroch Dodávateľa.
- 6.2. Dodávateľ bude rešpektovať všetky aspekty plnenia a prevádzkové potreby Odberateľa.
- 6.3. Všetky práce u Odberateľa budú zamestnanci Dodávateľa vykonávať iba za prítomnosti príslušného zamestnanca z odboru informačných systémov Odberateľa.
- 6.4. Dodávateľ vyhotoví v spolupráci s Odberateľom stručný popis všetkých prác vykonaných v zmysle tejto zmluvy. Vzor protokolu o vykonaných prácach je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 6.5. Výkon a evidencia vykonaných služieb podľa tejto zmluvy bude vykonávaná na základe písomnej požiadavky riaditeľa odboru informačných systémov Odberateľa alebo ním písomne poverenej osoby podľa tejto zmluvy v zmysle článku 4 tejto zmluvy, pričom potvrdením výkonu a záväzným podkladom pre fakturáciu bude výkonový list Dodávateľa, na ktorom bude špecifikovaná práca, čas, miesto a podpis podľa tohto článku.

7. KOMUNIKÁCIA MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

- 7.1. Zmluvné strany budú spolu komunikovať telefonicky alebo písomne na adresy elektronickej pošty stanovené v prílohách č. 2 a č. 3 tejto zmluvy, a to prostredníctvom poverených osôb, ktoré budú písomne nahlásené oboma zmluvnými stranami do 7 dní od podpisu tejto zmluvy.
- 7.2. Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Dodávateľa, platí, že zmluvné strany spolu so sebou komunikujú podľa článku 4. bod 4.2. tejto zmluvy.
- 7.3. Nahlásenie chyby bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty na adresu Dodávateľa uvedenú v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY A NÁHRADA ŠKODY

- 8.1. Dodávateľ zodpovedá za chyby spôsobené:

- 8.1.1 zavinením zamestnancov Dodávateľa alebo iných osôb poverených Dodávateľom na plnenie tejto zmluvy,
- 8.1.2 skutočnosťou, že plnenie predmetu zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok alebo odlišne od stavu, popísanom v odovzdávacom protokole,
- 8.1.3 chybnou implementáciou Dodávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za chyby dodaného softvéru na platforme VMware a softvéru tretích strán, ktoré budú nasadzované do serverovej infraštruktúry podľa prílohy č.1.
- 8.2. Dodávateľ sa výslovne zbavuje svojej zodpovednosti v prípade, že:
- 8.2.1 bude zistené, že chyba bola spôsobená neodbornou obsluhou Odberateľa alebo tretej osoby, alebo neodborným zásahom do softvéru, hardvéru či iného systémového prostredia zo strany Odberateľa alebo tretej osoby (pokiaľ zásah nebol urobený na pokyn alebo s vedomím a so súhlasom zamestnancov Dodávateľa),
- 8.2.2 pokiaľ sa pri odstraňovaní chyby jednoznačne preukáže, že chyba bola spôsobená neodborným zásahom do implementovaného systému zamestnancom Odberateľa, treťou osobou, ktorá nemá právny vzťah k Dodávateľovi,
- 8.2.3 Odberateľ neuplatní nárok na odstránenie chýb bez zbytočného odkladu od okamihu, keď sa chyba prejaví a to písomne na adrese elektronickej pošty Dodávateľa uvedenej v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 8.3. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu spôsobenú druhou zmluvnou stranou v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 8.4. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu upozornila písomne na adresu elektronickej pošty stanovenej v prílohách č. 2 a č. 3 pred vznikom škody a druhá zmluvná strana i napriek tomuto upozorneniu trvala na pôvodnom zadaní.
- 8.5. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.
- 8.6. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvných strán a bráni zmluvnej strane v splnení jej povinnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka.

9. VÝPOVEĎ A ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

- 9.1. Odberateľ má právo zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s dvojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- 9.2. Dodávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť iba z dôvodu závažného porušenia tejto zmluvy Odberateľom, t.j. Odberateľ nezaplatí predložené faktúry – daňové doklady po dobu jedného mesiaca odo dňa ich splatnosti.
- 9.3. Odberateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť iba z dôvodu závažného porušenia tejto zmluvy Dodávateľom, t.j., ak Dodávateľ opakovane neplní činnosti na ktoré sa zaviazal v predmete tejto zmluvy, pričom nárok na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
- 9.4. Právne následky odstúpenia od zmluvy nastávajú doručením oznámenia o odstúpení.
- 9.5. Týmto nie je dotknuté právo zmluvných strán ukončiť zmluvný vzťah dohodou.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami, ktoré musia byť postupne číslované a podpísané oboma zmluvnými stranami. Takéto dodatky sa stanú nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 10.2. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, týkajúcich sa Odberateľa, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, zaväzuje sa pri práci s osobnými údajmi dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a zaväzuje sa, že nepoužije informácie získané pri plnení tejto zmluvy pre iný účel, než bol Odberateľom objednaný, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Dodávateľ na požiadanie Odberateľa preukáže, že zabezpečil zachovávanie mlčanlivosti, dodržiavanie zákona o ochrane osobných údajov a zákaz použitia informácií podľa tohto bodu. V prípade porušenia tohto ustanovenia zmluvy Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá tým Odberateľovi vznikne.
- 10.3. V prípade, ak je výsledkom plnenia tejto zmluvy dielo chránené zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“), Dodávateľ udeľuje Odberateľovi súhlas na každé známe použitie diela podľa § 18 ods. 2 autorského zákona, a to tak v tlačenej, ako i elektronickej podobe. Právo používať dielo sa vzťahuje na územie členských štátov Európskej únie v neobmedzenom vecnom rozsahu. Licencia udelená Dodávateľom má povahu výhradnej licencie a Dodávateľ vyhlasuje, že pred uzavretím tejto zmluvy neposkytol právo dielo používať inej osobe. Dodávateľ udeľuje licenciu Odberateľovi bezodplatne a na neobmedzenú dobu.
- 10.4. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä obchodným zákonníkom, občianskym zákonníkom a autorským zákonom v znení neskorších predpisov.
- 10.5. Akékoľvek nezhody, spory alebo nároky vznikajúce zo zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešené dohodou zmluvných strán, ak k takejto dohode nedôjde, rozhodne príslušný súd.
- 10.6. Zmluva a faktúry podliehajú povinnosti zverejnenia podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 10.7. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu a účinnosť deň nasledujúci po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.8. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých jedno vyhotovenie obdrží Dodávateľ a tri vyhotovenia obdrží Odberateľ.
- 10.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:

príloha č. 1: Zoznam serverovej infraštruktúry

príloha č. 2: Kontakty na Dodávateľa servisnej zmluvy

príloha č.3: Spôsob pripojenia Dodávateľa k Odberateľovi a vzor protokolu o vykonaných prácach

príloha č. 4: Nahlasovanie chýb – vzor

10.10. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom dojednaní ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne. Na dôkaz dohody o obsahu tejto zmluvy pripájajú štatutárny zástupcovia obidvoch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave, dňa2013

V Bratislave, dňa2013

Za Dodávateľa:

Za Odberateľa:

Ing. Miroslav Staňa
konateľ

MUDr. Monika Pažinková, MPH, MBA
predsedníčka

Príloha č. 1:
Zoznam serverovej infraštruktúry

P.č.	Meno servera	Typ servera	OS	Využitie
1.	ADMINISTRATIVA	IBM System x3650	Windows 2003	
2.	DBSRV01	AT/AT COMPATIBLE	Windows 2003	
3.	DBSRV02	IBM System x3650	Windows 2003	
4.	DOHLAD-CRP	IBM System x3650	Windows 2003	
5.	EKONOMIKA	IBM System x3650	Windows 2003	
6.	INTEGRACI	IBM System x3650	Windows 2003	
7.	NOVYSERVER	IBM System x3650	Windows 2000	
8.	OPSMGRGW	Virtual Machine	Windows 2003	
9.	SBACAD01	IBM Corporation	Windows 2003	
10.	SBACAD02	IBM Corporation	Windows 2003	
11.	SBACAPTEST01	HP PROLIANT DL380 G5	Windows 2003	
12.	SBACBB01	HP PROLIANT DL580 G5	Windows Server 2008 R2	
13.	SBACBIZTAL K01	HP PROLIANT DL380 G5	Windows 2003	
14.	SBACEX02	HP PROLIANT DL380 G6	Windows Server 2008 R2	
15.	SBACFS01	Virtual Machine	Windows 2003	
16.	SBACHYPERV	HP PROLIANT DL580 G5	Windows Server 2008 R2	
17.	SBACMNG01	IBM Corporation	Windows 2003	
18.	SBACSQL02	HP PROLIANT DL380 G4	Windows 2003	
19.	SBACTEST01	IBM Corporation	Windows 2003	
20.	SBACTS01	IBM Corporation	Windows 2003	
21.	SBACTS02	IBM Corporation	Windows 2003	
22.	SBACTS04	HP PROLIANT DL360 G5	Windows 2003	
23.	SBACTS05	Virtual Machine	Windows 2003	
24.	TEST01	IBM System x3650	Windows 2003	
25.	URADSERV	IBM Corporation	Windows 2003	

Príloha č. 2:
Kontakty na Dodávateľa servisnej zmluvy:

Telefón: 02/33 595590

Fax: 02/33 595590

Obchodné oddelenie:

Ing. Varga Roman – 0905/542291

Ing. Staňa Miroslav – 0918/908292

E-mail: obchod@performance.sk

Technické oddelenie:

Ľuboš Daniš – 0915/948786

Peter Štofko – 0917/906447

E-mail: support@performance.sk

Príloha č. 3:**Spôsob pripojenia Dodávateľa k Odberateľovi a vzor protokolu o vykonaných prácach****Spôsob vzdialeného pripojenia Dodávateľa:**

Dodávateľ sa bude vzdialene pripájať cez VPN prístup a prostredníctvom Active Directory účtu k virtuálnemu prostrediu management servera, kde budú nainštalované všetky manažovacie konzoly a nástroje, potrebné pre správu celého prostredia. Kompetentná osoba Odberateľa je zodpovedná za aktiváciu, resp. deaktiváciu VPN prístupu na začiatku, resp. po ukončení každého vzdialeného prístupu Dodávateľa.

IT podpora OIS	telefon#1 POTRAL	telefon#2 SERVIS	email	Lokalita	Pracovisko UDZS	Adresa
Peter ASZTALOS						
Ondrej GAVULA						
David TOMAN	+421 2 20856 456	+421 911 397 029	informatika@udz-sk.sk	Bratislava	Centrála - Bratislava	Želova 2
Andrej HANULJAK						
Milan KONEČNÝ						
Juraj KRAHULEC						
Eskalačný kontakt:						
Peter CHLADECKÝ	+421 2 20856 238	+421 911 397 029	peter.chladecky@udz-sk.sk	Bratislava	Centrála - Bratislava	Želova 2

Vzor protokolu o vykonaných prácach:

Protokol bude vyhotovovaný Dodávateľom mesačne, ku koncu každého mesiaca a bude predkladaný Odberateľovi na odsúhlasenie. Súčasne bude každý odsúhlasený protokol prikladaný Dodávateľom ako príloha k faktúre.

Poradové číslo	Dátum	Čas od	Čas do	Osoba za Dodávateľa	Spôsob práce/pripojenia	Popis činností	Poznámka
1.	1.10.2013	8:30	9:30	Daniš	vzdialene	Riešenie problému s pridelovaním operačnej pamäte virtuálnym prostrediam.	Problém vyriešený.
2.	12.10.2013	9:00	14:00	Staňa	Osobne v priestoroch Odberateľa	Pozri prílohu č.1 protokolu.	Problém odstránený.

Za Dodávateľa (meno, priezvisko a podpis):

Prevzal a skontroloval za Odberateľa (meno, priezvisko a podpis):

V Bratislave, dňa:

Príloha č. 4:
Nahlasovanie chýb – vzor

Dátum	Čas	Číslo chyby	Popis chyby	Dôsledky chyby
28.10.2013	14:00	100001	The virtual machine cannot start	Nefunguje virtual server