

Zmluva o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA)

č.: 41/2015/CO

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
(ďalej ako „Zmluva“) medzi zmluvnými stranami

Obchodné meno: **Mesto Krupina**
Sídlo: Svätotrojičné námestie 4/4, 963 01 Krupina
IČO: 00320056
DIČ: 2021152540
Zastúpený: Ing. Radoslav Vazan – primátor mesta
Bankové spojenie: VÚB a.s., pobočka Krupina
Číslo účtu: 20020412/0200
IBAN: SK24 0200 0000 0000 2002 0412
SWIFT (BIC): SUBASKBX

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **TEMPEST a.s.**
Sídlo: Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava 2
IČO: 31326650
IČ DPH: SK2020327716
Konajúci: Ing. Roman Kriško, člen predstavenstva
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: 2620041080/1100
IBAN: SK13 1100 0000 0026 2004 1080
SWIFT (BIC): TATR SK BX
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3771/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spoločne ďalej len „**Zmluvné strany**“)

Článok I. Definície pojmov

Doba odozvy	je doba, v ktorej je Poskytovateľ povinný potvrdiť prevzatie nahlásenej Požiadavky vo forme mailovej notifikácie alebo odozvy priamo na mieste.
Doba vyriešenia	je doba, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje Požiadavku vyriešiť.
Incident	je každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkcionalitou Servisovaného prostredia, a ktorá spôsobuje, alebo môže spôsobiť prerušenie alebo zníženie kvality fungovania Servisovaného prostredia.
Service Request	Nepopisuje nefunkčnosť komponentov Servisovaného prostredia, ale požiadavku na konfiguračnú zmenu, ktorá je svojou podstatou predschválená. Ide o rutinne požiadavky, ktoré neovplyvňujú komponenty Servisovaného prostredia. Do kategórie Service Request zaraďujeme aj Konzultácie.
Change Request	Jedná sa o komplexnú požiadavku, ktorá podliehajúca schvaľovaciemu procesu.
Lokalita	je miesto alebo miesta vymedzené v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, v ktorých sú umiestnené a nainštalované Komponenty Servisovaného prostredia, a v ktorých sa vykonáva Servis týchto komponentov.
Vendor Maintenance	sú Servisné služby na Komponenty Servisovaného prostredia poskytované autorizovaným servisným partnerom alebo inou treťou stranou (najčastejšie výrobcom komponentu), a ktoré sa riadia servisnými podmienkami definovanými touto treťou stranou, ak nie je uvedené inak v tejto Zmluve.
Požiadavka	je žiadosť Objednávateľa o poskytnutie Servisnej služby. Požiadavka môže mať formu Požiadavky na vyriešenie nefunkčnosti (Incident), Žiadosť na zmenu (Change Request) a Požiadavky na konzultáciu (Service Request).
Pracovný výkaz	je formulár, ktorý sa vyplnía pri poskytnutí Servisných služieb priamo v Lokalite Objednávateľa, prípadne slúži ako podklad pre fakturáciu za činnosti podľa Článku II., bodu 2.2, písmeno b. Tvorí Prílohu č. 5 tejto Zmluvy.
Servis	je kombinácia technických, administratívnych a riadiacich činností vykonávaných Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy za účelom vyriešenia Požiadavky.
Servisné služby	sú konkrétne servisné, konzultačné a implementačné výkony Poskytovateľa realizované reaktívne (na základe identifikovanej, alebo nahlásenej požiadavky) alebo proaktívne (napr. profylaktické, konzultačné služby a pod.) definované podľa Článku II., bodu 2.2 Zmluvy a podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
Servisované prostredie	je prostredie pozostávajúce zo všetkých Komponentov servisovanej infraštruktúry tak, ako sú uvedené v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, a pre ktoré Poskytovateľ poskytuje Servisné služby.

Softvér (SW) sú počítačové programy Objednávateľa obsiahnuté v Komponentoch Servisovaného prostredia zahŕňajúce predovšetkým, nie však výhradne operačné systémy, databázové prostredia, systémové nástroje, nástroje pre vysokú dostupnosť, nástroje pre zálohovanie, systémové nástroje pre zvyšovanie a manažment IT bezpečnosti, a ktoré možno považovať za štandardný balíkový softvér. Každý systémový Softvér má definovaný svoj názov, verziu, Lokalitu inštalácie špecifikovaný v Prílohe č.4 (Zoznam Zariadení a Systémového softvéru).

Vyššia moc znamená prekážku, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany brániaca v splnení záväzku Zmluvnej strany podľa tejto Zmluvy, ak nemožno predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ktorú táto nemohla pred uzatvorením tejto Zmluvy predvídať. Výslovne sa stanovuje, že Vyššou mocou nie je štrajk personálu ani hospodárske pomery dotknutej zo strán.

Článok II.

Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Servisné služby podľa bodu 2.2 tohto článku, a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 pre Servisované prostredie v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 2.2 Servisne služby poskytované podľa tejto Zmluvy pozostávajú z nasledovných súčastí:
 - a. Servisné služby poskytované Objednávateľom v rámci pravidelného mesačného poplatku definovaného v bode 4.1 a bližšie definované v bode 2 Prílohy č.1 Zmluvy.
 - b. Servisné, konzultačné, implementačné a ďalšie služby a dodávky nad rámec definovaný v bode 2.2 písmeno a) tohto článku.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za Servisné služby dohodnutú odmenu vo výške a za podmienok podľa článku IV Zmluvy.
- 2.4 Objednávateľ si je vedomý, že Poskytovateľ môže Servisné služby poskytovať aj na Komponenty Servisovaného prostredia, ktoré boli Objednávateľovi dodané tretími stranami a v takomto prípade je plnenie Poskytovateľa podmienené zabezpečením súčinnosti Objednávateľa, spočívajúcej v riadnom a včasnom poskytnutí súčinnosti tretích strán. Pre vylúčenie pochybností sa stanovuje, že Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť tretích strán požadovanú Poskytovateľom a zároveň v rozsahu, v akom bude neplnenie záväzkov Poskytovateľa dôsledkom nezabezpečenia riadnej a včasnej súčinnosti tretích strán, Poskytovateľ nebude v omeškaní a v tomto rozsahu nebude zodpovedať za škodu, ktorá prípadne Objednávateľovi v tej súvislosti vznikne. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neposkytnutia požadovanej súčinnosti tretích strán je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Servisných služieb až do momentu poskytnutia súčinnosti. Doba prerušenia poskytovania Servisných služieb sa nezarátava do časov, v ktorých je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku podľa tejto Zmluvy.
- 2.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi aj ďalšie Servisné , konzultačné a implementačné služby a dodávky podľa bodu 2.2 písmeno b) tejto Zmluvy, a to na základe samostatnej písomnej objednávky akceptovanej Poskytovateľom.

Článok III.

Doba trvania Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.
- 3.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

Článok IV.

Odmena a platobné podmienky

- 4.1 Odmena za všetky plnenia podľa Článku II., bodu 2.2, písmeno a) tejto Zmluvy je dohodnutá vo výške celkom 95- EUR (slovom: deväťdesiatpäť eur) bez dane z pridanej hodnoty (DPH).
- 4.2 Odmena za všetky plnenia podľa Článku II., bodu 2.2, písmeno b) tejto Zmluvy bude účtovaná na základe skutočne vykonaných prác podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy a/alebo vykonaných prác na základe akceptovaných objednávok a to jedenkrát za kalendárny mesiac. Podkladom pre vyčíslenie výšky odmeny bude Pracovný výkaz príp. Akceptačný protokol za príslušný kalendárny mesiac akceptovaný oboma zmluvnými stranami. Za týmto účelom sa Poskytovateľ zaväzuje do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca zaslať Objednávateľovi príslušný Pracovný výkaz za kalendárny mesiac / Akceptačný protokol, za ktorý sa vystavuje faktúra. Objednávateľ je oprávnený k zaslanému Pracovnému výkazu v lehote piatich dní vzniesť pripomienky alebo pracovný výkaz podpísať. V prípade ak Objednávateľ k Pracovnému výkazu v uvedenej lehote nevzniesie pripomienky bude sa Pracovný výkaz považovať za podpísaný.
- 4.3 Odmena bude uhradená na účet Poskytovateľa uvedený na faktúrach Poskytovateľa.
- 4.4 Všetky faktúry vystavené Poskytovateľom sú splatné v lehote 14 dní od dátumu ich doručenia.
- 4.5 Faktúry vystavené Poskytovateľom musia spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu. V prípade, ak faktúra nespĺňa náležitosti daňového dokladu je Objednávateľ oprávnený faktúru s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov vrátiť a Poskytovateľ je povinný faktúru prepracovať. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a plynutie lehoty splatnosti bude pokračovať po doručení opravenej faktúry. V prípade, že Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, plynutie lehoty splatnosti sa nepreruší a pokiaľ Objednávateľ fakturovanú čiastku nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, dostane sa do omeškania.
- 4.6 Ak je Objednávateľ v omeškaní s akoukoľvek platbou podľa ustanovení tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako jeden kalendárny mesiac, je Poskytovateľ po márnom uplynutí dodatočne stanovenej lehoty nie kratšej ako 14 kalendárnych dní oprávnený:
 - a. prerušiť poskytovanie Servisných služieb podľa tejto Zmluvy,
 - b. od tejto Zmluvy písomne odstúpiť bez poskytnutia ďalšej dodatočnej lehoty, pričom zmluvné strany sa dohodli, že plnenia vzájomne poskytnuté pred účinnosťou odstúpenia si zmluvné strany nevracajú a odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie celej odmeny za Servis podľa tejto Zmluvy poskytnutý do účinnosti odstúpenia od Zmluvy, pričom pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že momentom účinnosti odstúpenia vzniká Poskytovateľovi nárok na celý mesačný paušál za Servis za mesiac, v ktorom nastala účinnosť odstúpenia.

Článok V.

Miesto plnenia

- 5.1 Miesto plnenia podľa tejto zmluvy je Lokalita Mestská knižnica Krupina, Svätotrojičné námestie 15, 963 01 Krupina, príp. sídlo Poskytovateľa pokiaľ to charakter prác umožňuje.

Článok VI.

Povinnosti a práva Poskytovateľa

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa poskytovať Servisné služby v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve.
- 6.2 Poskytovateľ poskytuje primárne Servis formou vzdialeného prístupu k Servisovanému prostrediu.
- 6.3 Poskytovateľ je ďalej povinný:
- Vykonať Servisné služby na vyriešenie Požiadavky v rámci časov špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
 - Zabezpečiť pre Objednávateľa nahlasovanie Požiadaviek prostredníctvom Service desku Poskytovateľa podľa Prílohy č. 6.
 - Na základe dohody Zmluvných strán a následnej objednávky Objednávateľa zabezpečiť riešenie požiadavky aj na produktoch a komponentoch mimo Servisovaného prostredia, podľa podmienok osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami pre tento prípad podľa Článku II., bodu 2.2, písmeno b).
 - O každom výkone Servisných služieb v Lokalite je potrebné spísať Pracovný výkaz podľa Prílohy č.5 tejto Zmluvy. Pracovný výkaz musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia Požiadavky, dátum a hodinu výkonu Servisných služieb v Mieste plnenia Objednávateľa, popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika Poskytovateľa a takisto podpis preberajúceho pracovníka Objednávateľa, pričom Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu pracovníkovi Objednávateľa.
- 6.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za prerušenia a/alebo nemožnosť poskytovania Servisných služieb spôsobených Objednávateľom a/alebo tretími stranami, napr. výpadok služieb telekomunikačných operátorov a dátových prenosov a dodávky el. energie a v prípade, ak takéto poruchy a/alebo prerušenie poskytovania Servisných služieb nastanú, nezapočítava sa do časov, v ktorých je Poskytovateľ povinný vyriešiť Požiadavku podľa tejto Zmluvy a ich nedodržanie nie je porušením Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

Článok VII.

Povinnosti a práva Objednávateľa

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v článku IV. tejto Zmluvy.
- 7.2 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie Požiadaviek pracovníkovi Service desku Poskytovateľa telefonicky, mailom alebo cez web formulár. Príslušné kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy. Nahlasovať Požiadavky sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Kontaktná osoba je povinná nahlásiť Požiadavku v súlade s Prílohou č. 6 tejto Zmluvy uviesť všetky požadované údaje (meno kontaktnej osoby, číslo SLA

zmluvy, telefonický kontakt, typ požiadavky, prioritu, popis problému, sériové číslo komponentu komponentov Servisovaného prostredia a pod.).

- 7.3 Objednávateľ je ďalej povinný pri vykonávaní Servisných služieb zabezpečiť najmä:
- Sprístupnenie príslušných a súvisiacich komponentov Servisovaného prostredia vrátane potrebných prístupových údajov (napr. prihlasovacie meno a heslo) s potrebnými prístupovými oprávneniami. Prístup je potrebné zabezpečiť ako priamo v mieste Servisu, tak aj pre vzdialený prístup k Servisovanému prostrediu.
 - Povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov Poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu Servisu a možnosť príchodu auta Poskytovateľa ku vchodu do budovy. Pokiaľ tam nie sú verejné parkovacie plochy, Objednávateľ zabezpečí možnosť využitia parkovania na miestach vyhradených pre pracovníkov Objednávateľa.
 - Oboznámenie Poskytovateľa s okolnosťami zadanej Požiadavky ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie Servisu Poskytovateľom.
 - Preverenie a podpísanie Pracovného výkazu o Servise podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy v prípade, že Servis je vykonaný priamo v Lokalite.
 - Odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie ku Komponentom Servisovaného prostredia podľa požiadaviek Poskytovateľa. Ak sa v priebehu plnenia zmluvy zistí, že tieto informácie a dokumenty sú chybné, nezrozumiteľné, neúplné alebo v rozpore so všeobecne platnými záväznými predpismi a normami, Poskytovateľ ihneď upovedomí o tejto skutočnosti Objednávateľa, prípadne poskytne návrhy na odstránenie týchto nedostatkov.
 - Pri vykonávaní Servisu v Lokalite podľa Prílohy č. 4 prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej Požiadavke informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby Servisu.
 - Pre Komponenty Servisovaného prostredia uchovávať na záložných médiách aktuálne kópie konfiguračných dát a operačných systémov tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri Servise.
 - Vykonávať procedúry zálohovania údajov, ktoré umožnia obnovu a rekonštrukciu stratených, alebo zmenených súborov, údajov Objednávateľa a Softvéru.
 - V prípade, že Servis sa týka komponentu, na ktorý je Vendor Maintenance poskytovaný treťou stranou je Objednávateľ povinný zabezpečiť súčinnosť tejto strany. Čas riešenia Požiadavky treťou stranou sa nezapočítava do vyhodnotenia úrovne a kvality poskytovaného Servisu podľa Prílohy č. 1.
 - Sprístupnenie náhradných dielov zástupcovi Poskytovateľa okamžite po jeho príchode k Objednávateľovi pokiaľ Objednávateľ je zodpovedný za držanie náhradné dielu pre vadný Komponent Servisovaného prostredia.
 - Vyčleniť pre vykonávanie Servisných služieb a sprístupniť pre inštaláciu komponentov Servisovaného prostredia priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých komponentov, špecifikované ich výrobcami v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky komponentu. Pokiaľ nie je špecifikované inak, jedná sa najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32°C, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 230 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov.
 - Poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, informácie, podklady, zdroje, dáta a rozhodnutia požadované Poskytovateľom na vykonanie Servisných služieb.
 - Zabezpečiť Poskytovateľovi vzdialený prístup do Servisovaného prostredia.
- 7.4 V prípade, ak Objednávateľ nezabezpečí požadovanú súčinnosť, tak sa tieto zdržania nezapočítavajú do časov, v ktorých je Poskytovateľ povinný vyriešiť Požiadavku pre Komponenty Servisovaného prostredia podľa tejto Zmluvy.
- 7.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že oboznámi pracovníkov Poskytovateľa, ktorí budú poskytovať Servisné služby v zmysle tejto Zmluvy pre Objednávateľa, s podmienkami výkonu tejto práce z hľadiska dodržiavania bezpečnostných postupov a preventívnych opatrení, predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci.
- 7.6 Objednávateľ sa zaväzuje vopred písomne oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek predpokladané činnosti tretích strán vykonávané na komponentoch Servisovaného prostredia. Všetky činnosti tretích strán vykonávané na komponentoch Servisovaného prostredia musia byť vopred

schválené Poskytovateľom, v opačnom prípade Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za akékoľvek omeškanie v plnení jeho povinností, prípadné vady plnenia, alebo spôsobené škody v rozsahu, v akom tieto mohli byť čo i len čiastočne ovplyvnené zásahom takej tretej strany. Poskytovateľ sa zaväzuje udeliť alebo odmietnuť takýto súhlas bez zbytočného odkladu po tom, ako bol o udelenie takéhoto súhlasu písomne požiadajúci Objednávateľom, pričom sa zaväzuje neodoprieť udelenie súhlasu bez vážneho dôvodu. V prípade ak však v dôsledku činnosti tretej strany podľa tohto bodu schválenej Poskytovateľom, nastane skutočnosť, že Poskytovateľ nebude môcť plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy alebo ich bude môcť plniť len so zvýšenými nákladmi Poskytovateľ sa nedostáva do omeškania a nezodpovedá za akékoľvek omeškanie v plnení jeho povinností, prípadné vady plnenia, alebo spôsobené škody v rozsahu, v akom tieto mohli byť čo i len čiastočne ovplyvnené zásahom takej tretej strany, a zároveň Objednávateľ zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá mu touto činnosťou tretej strany vznikla.

- 7.7 Objednávateľ sa zaväzuje užívať Komponenty Servisovaného prostredia správnym spôsobom a s riadnou starostlivosťou tak, ako ukladajú podmienky definované výrobcom pre jednotlivé komponenty.
- 7.8 Objednávateľ berie na vedomie, že pokiaľ bude Poskytovateľ vykonávať Servis výmenou, opravou prvku alebo výmenou časti Komponentu Servisovaného prostredia, ktorá zlyhala, za prvok alebo časť v plne funkčnom stave, stávajú sa tieto časti alebo prvky, ktoré boli vymenené vlastníctvom Poskytovateľa a tie, ktoré boli poskytnuté náhradou, vlastníctvom Objednávateľa, a to od okamihu výmeny.
- 7.9 Objednávateľ vyhlasuje, že je oprávnený Softvér používať spôsobom a za účelom plnenia tejto zmluvy, a že plnením tejto zmluvy Poskytovateľom nedôjde k porušeniu práv tretích osôb. Objednávateľ zodpovedá za všetku škodu, ktorá vznikne porušením práv tretích osôb poskytnutím plnení podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom.

Článok VIII.

Vylúčené prípady

- 8.1 Poskytovateľ poskytne Servisné služby aj v prípade, ak by sa tieto Servisné služby vyžadovali z dôvodu:
- Nesprávneho použitia, zneužitia, havárie alebo zanedbania alebo akýchkoľvek iných príčin na strane Objednávateľa.
 - Nesprávnej, alebo neprimeranej údržby zo strany Objednávateľa.
 - Zmien, úprav alebo akýchkoľvek iných neoprávnených pokusov opraviť komponenty Servisovaného prostredia zo strany Objednávateľa.
 - Príčin majúcich pôvod mimo Servisované prostredie akými sú napr. nedodržanie podmienok prostredia na určenom pracovisku v prípustných prevádzkových medziach, stanovených výrobcom pre Servisované prostredie zo strany Objednávateľa.
 - Pripojenie komponentu Servisovaného prostredia na zariadenie, ktoré nebolo dodané alebo schválené Poskytovateľom.
 - Nedodržanie podmienok pre prevádzku a minimálnej konfigurácie Servisovaného prostredia, predpísaných výrobcom zo strany Objednávateľa.
 - Prerušenia dodávok spôsobených tretími stranami – výpadok služieb telekomunikačných operátorov a dátových prenosov a dodávky el. energie.
- Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany týmto výslovne uvádzajú, že poskytnutie Servisných služieb v prípadoch podľa tohto bodu Zmluvy je podmienené samostatnou písomnou objednávkou Objednávateľa.
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že za Servisné služby vyžadované z dôvodov uvedených v ods. 8.1 tohto článku bude Poskytovateľ fakturovať odmenu na základe aktuálnych MD sadzieb podľa Prílohy č. 3 na základe skutočne vykonaných prác, a to jedenkrát za kalendárny mesiac. Podkladom pre vyčíslenie výšky odmeny bude akceptačný protokol za príslušný kalendárny mesiac / Akceptačný protokol.

- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že na Servisné služby poskytnuté podľa tohto čl. VIII. sa nevzťahujú SLA parametre vymedzené v Prílohe č. 1.

Článok IX.

Ukončenie tejto Zmluvy

- 9.1 Táto Zmluva môže byť ukončená nasledovnými spôsobmi:
- Uplynutím doby, na ktorú je táto Zmluva dohodnutá,
 - Odstúpením z dôvodov podľa tejto Zmluvy,
 - Vypovedaním Zmluvy,
 - Dohodou Zmluvných strán.
- 9.2 Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť iba z dôvodu podstatného porušenia tejto Zmluvy Poskytovateľom, pričom podstatným porušením tejto Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie
- Opakované porušenie povinností Poskytovateľa, ktoré nebolo napravené ani v lehote 30 dní plynúcej odo dňa, kedy bol Poskytovateľ písomne upovedomený Objednávateľom o porušení a o možnosti ukončenia tejto Zmluvy odstúpením.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť iba z dôvodu podstatného porušenia tejto Zmluvy Objednávateľom, pričom podstatným porušením tejto Zmluvy Objednávateľom sa rozumie:
- Omeškanie Objednávateľa s úhradou odmeny alebo iných úhrad, po márnom uplynutí dodatočne stanovenej lehoty (nie kratšej ako 14 kalendárnych dní) na platbu.
 - opakované porušenie povinností Objednávateľa, ktoré nebolo napravené ani v lehote 30 dní plynúcej odo dňa, kedy bol Objednávateľ písomne upovedomený Poskytovateľom o porušení a o možnosti ukončenia tejto Zmluvy.
- 9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že od Zmluvy možno odstúpiť s ohľadom na Vyššiu moc a to v súlade s ustanovením bodu 12.5 tejto Zmluvy.
- 9.5 Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a doručené druhej Zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v záhlaví Zmluvy resp. na inú adresu, ktorá jedna Zmluvná strana písomne oznámila druhej Zmluvnej strane.
- 9.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné ukončiť písomnou výpoveďou Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou bez uvedenia dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, a to doporučeným listom s doručenkou zaslaným na adresu sídla uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. Pokiaľ si Zmluvná strana, ktorej bola výpoveď zaslaná písomnú výpoveď zaslanú týmto spôsobom z akéhokoľvek dôvodu neprevezme, považuje sa táto za doručенú v deň vrátenia zásielky ako nedoručenej. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 9.7 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy odstúpením si plnenia vzájomne poskytnuté pred dňom účinnosti odstúpenia od Zmluvy zmluvné strany nevracajú a zánikom Zmluvy nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie celej odmeny za Servisné služby podľa tejto Zmluvy poskytnuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že momentom účinnosti odstúpenia od Zmluvy vzniká Poskytovateľovi nárok na celý mesačný paušál za Servisné služby za mesiac, v ktorom Zmluva zanikla a zároveň Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi všetky záväzky Poskytovateľa voči tretím osobám v súvislosti s plnením tejto Zmluvy.

Článok X.

Zodpovednosť za škodu a záruky

- 10.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním poskytnuté plnenie bude v rozsahu, ktorý určuje Zmluva, v kvalite a vyhotovení plne vyhovujúcim podmienkam dohodnutým touto Zmluvou.
- 10.2 Zmluvné strany nie sú zodpovedné za neplnenie tejto Zmluvy, ak toto neplnenie bolo zapríčinené Vyššou mocou.
- 10.3 Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za náhradu škody, ktorá vznikne v dôsledku porušenia povinností podľa tejto Zmluvy sa bude riadiť ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení platných právnych predpisov, s výnimkou povinnosti na náhradu úšľého zisku, ktorá za medzi zmluvnými stranami týmto vylučuje. Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej Zmluvnej strany.

Článok XI.

Zmluvné pokuty, úrok z omeškania

- 11.1 Zmluvné strany nemajú nárok na zaplatenie zmluvných pokút ani náhradu škody za predpokladu, že boli spôsobené Vyššou mocou.
- 11.2 V prípade omeškania Objednávateľa s akoukoľvek platbou podľa ustanovení tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi zákonný úrok z omeškania z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.

Článok XII.

Vyššia moc

- 12.1 Poskytovateľ neponesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek vadu alebo škodu spôsobenú Vyššou mocou.
- 12.2 Závazky Zmluvných strán budú odložené až do času kým účinky Vyššej moci pominú.
- 12.3 Zodpovednosť nevylučuje okolnosť, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov.
- 12.4 Zmluvná strana dovoľávajúca sa oslobodenia od záväzkov z dôvodu Vyššej moci, oznámi druhej Zmluvnej strane vznik okolností Vyššej moci bezodkladne, avšak najneskôr do 10 (desiatich) dní od vzniku okolností Vyššej moci a to faxom, ktorý bude následne potvrdený listovou zásielkou. Zmluvná strana dovoľávajúca sa oslobodenia od záväzkov z dôvodu Vyššej moci, predloží druhej Zmluvnej strane na jej žiadosť primerane uspokojivé dôkazy týchto okolností.
- 12.5 V prípade, že okolnosti Vyššej moci budú trvať dlhšiu dobu ako 6 mesiacov, Zmluvné strany sa pokúsia dohodnúť na vzájomne prijateľnom riešení. Ak nedôjde k dohode, má Zmluvná strana, ktorá sa odvolala na Vyššiu moc, právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia. Zmluvné strany sa dohodli, že plnenia vzájomne poskytnuté pred účinnosťou odstúpenia si zmluvné strany nevracajú a odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenie podľa tejto Zmluvy poskytnuté do účinnosti odstúpenia od Zmluvy..

Článok XIII.

Súčinnosť a komunikácia Zmluvných strán

- 13.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy si budú navzájom poskytovať potrebnú súčinnosť a navzájom sa budú včas informovať o všetkých okolnostiach významných pre plnenie ich záväzkov, a to najmä, že navzájom prerokujú všetky skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok realizácie Servisu, a že si oznámia všetky skutočnosti, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem druhej Zmluvnej strany.
- 13.2 Poskytovateľ je povinný určiť v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy Kontaktné osoby Poskytovateľa k zabezpečeniu plnenia Servisných služieb a má zabezpečiť, aby tieto Kontaktné osoby Poskytovateľa:
- Zabezpečili profesionálny kontakt s Objednávateľom.
 - Riadili a koordinovali výkon povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
 - Mali potrebné odborné vedomosti na zabezpečenia plnenia Servisných služieb.
- 13.3 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami v súvislosti s touto Zmluvou musí mať písomnú formu a musí sa doručiť poštou ako doporučená zásielka s doručenkou alebo kuriérom alebo faxom alebo osobne s vyžiadanim potvrdenia o prijatí.
- 13.4 Každá Zmluvná strana môže aktualizovať údaje uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy písomným oznámením druhej Zmluvnej strane. O tejto zmene nie sú Zmluvné strany povinné uzatvárať dodatok k Zmluve. Účinnosť zmeny nastáva doručením písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 13.5 Písomnosti zasielané poštou ako doporučená zásielka s doručenkou, alebo kuriérom sa v prípade ich nedoručenia považujú za doručené:
- Uplynutím 3 pracovných dní od ich odoslania odosielateľom v prípade, že ich pošta, alebo prevádzkovateľ kuriérskej služby vráti odosielateľovi ako nedoručiteľné, alebo ak ich doručenie bolo zmarené konaním, alebo opomenutím zo strany adresáta alebo momentom odmietnutia prevziať ich, ak adresát ich prevzatie odmietne.
- 13.6 Písomnosť doručovaná osobne sa v prípade jej nedoručenia považuje za doručenú:
- Momentom neúspešného pokusu o jej doručenie, ak doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím adresáta.
- 13.7 V prípade písomnosti zasielanej faxom sa písomnosť považuje za riadne doručenú iba za predpokladu, že do 3 pracovných dní je zasielaná korešpondencia doručená adresátovi poštou ako doporučená zásielka s doručenkou alebo kuriérom alebo osobne.

Článok XIV.

Záverečné ustanovenia

- 14.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy touto Zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a iných príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 14.2 V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neplatným a/alebo neúčinným, platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú, že nahradia neplatné (neúčinné) ustanovenie Zmluvy iným platným a účinným ustanovením, ktoré svojim obsahom a zmyslom najlepšie zodpovedá obsahu a zmyslu pôvodného neplatného (neúčinného) ustanovenia.
- 14.3 Táto Zmluva môže byť menená výhradne písomnou formou vzostupne číslovaných dodatkov, podpísaných Zmluvnými stranami. Túto Zmluvu je možné zrušiť iba v písomnej forme.

14.4 Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží po jednom rovnopise.

14.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – Špecifikácia poskytovaného Servisu,

Príloha č. 2 – Kontaktné osoby,

Príloha č. 3 – Zmluvný cenník MD,

Príloha č. 4 – Komponenty Servisovaného prostredia,

Príloha č. 5 – Pracovný výkaz,

Príloha č. 6 – Postup nahlasovania požiadaviek na Service desk.

V Krupine dňa 18.3.2015

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Mesto Krupina

TEMPEST a.s.

Real
.....
Ing. Radoslav Vazan
primátor mesta



Roman Kriško
.....
Roman Kriško
člen predstavenstva

11

TEMPEST a.s.

Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava
IČO: 31 326 650, IČ DPH: SK2020327716

Príloha č. 1

Špecifikácia poskytovaného Servisu

Pre potreby nahlasovania servisných požiadaviek, bude Objednávateľ využívať služby Service desku poskytovaného a prevádzkovaného Poskytovateľom. Service desk Poskytovateľa prijíma servisné požiadavky len od Kontaktných osôb Objednávateľa podľa Prílohy č. 2.

1. Servisné služby dodávané Objednávateľom v rámci paušálu

Zoznam Servisných služieb

- a. Service desk pre nahlasovanie požiadaviek nepretržite 24 hodín denne a 365 dní v roku.
- b. Riešenie požiadaviek vzdialeným prístupom, ktoré vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s komponentmi Servisovaného prostredia
- c. V prípade potreby 1x ročné servisný zásah v lokalite Objednávateľa (on site)
- d. Profylaktika - Činností preventívnej a periodickej údržby (raz ročne):
- e. Riešenie hardvérovej podpory. Podmienkou je platná záruka resp. platný Backsupport od výrobcu.

Pod Servisné služby nespadá

- a. Správa internetového pripojenia zakončeného obvykle smerovačom poskytovateľa internetových služieb
- b. Riešenie hardvérových problémov na zariadeniach, ktoré nemajú platnú záruku resp. support od výrobcu

Požiadavky, na ktoré sa neuplatňujú SLA parametre

- a. Požiadavky spôsobené neodborným zásahom Objednávateľa
- b. Požiadavky spôsobené nefunkčnosťou zariadení, ktoré nie sú v záruke resp. nemajú platný support od výrobcu.

SLA parametre

Úroveň Servisu		Názov produktu		
Priorita		P1	P2	P3
Technická podpora	Pokrytie	8x5 (8:00 – 16:00) počas pracovných dní		
	Doba odozvy	NBD	2BD	4BD

NBD (Next Business day) – nasledujúci pracovný deň.

BD (Business day) – pracovný deň

- P1** Priorita 1 – Servisovaný komponent nefunguje ako celok alebo je pre používateľov nedostupný. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom.
- P2** Priorita 2 – Niektoré funkcie Servisovaného komponentu sú nefunkčné alebo nedostupné. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom. Stav je reprodukovateľný.
- P3** Priorita 3 – Zmeny konfigurácií komponentu (Service Request) alebo Servisovaný komponent vykazuje drobné chyby. Zistená nefunkčnosť komponentu sa prejavuje voči individuálnemu používateľovi. Stav je reprodukovateľný.

Prioritu určí Objednávateľ pri nahlasovaní požiadavky na Service desk, pričom zohľadňuje definíciu priority a z toho vyplývajúci dopad na funkčnosť systému. V prípade nesprávneho určenia priority zo strany Objednávateľa je Service Desk oprávnený danú prioritu zmeniť. V takomto prípade pracovník ServiceDesku o tejto zmene informuje nahlasovateľa požiadavky.

a. Objednávateľ je povinný:

- Zadefinovať popis požiadavky;
- Priradiť požiadavku na Poskytovateľa cez Service desk Objednávateľa podľa Prílohy č. 6 tejto zmluvy;
- Určiť typ požiadavky a prioritizáciu danej požiadavky.

b. Poskytovateľ je povinný na základe bodu a.:

- Skontrolovať úplnosť vstupných informácií zaslaných k danej požiadavke;
- Do uplynutia doby odozvy potvrdiť akceptáciu pridelenej požiadavky;
- O vyriešení nahlásenej požiadavky informovať Objednávateľa.

c. Objednávateľ je povinný na základe bodu b.:

- V prípade potreby doplniť chýbajúce vstupné informácie k nahlásenej požiadavke;
- Doba do zaslania chýbajúcich vstupných informácií k nahlásenej požiadavke sa neráta do Doby odozvy pre danú požiadavku.

2. Servisné, konzultačné a implementačné služby vykonané nad rámec paušálu

- a. Riešenie požiadaviek v mieste Objednávateľa (on site) z výnimkou jedného predplateného servisného zásahu ročne. Požiadavky spôsobené nefunkčnosťou zariadení, ktoré nie sú v záruke resp. nemajú platný support od výrobcu.
- b. Riešenie konfiguračných zmien na Servisovanom prostredí
- c. Riešenie pozáručného servisu zariadení, ktoré su mimo záruku resp. nemajú platný support od výrobcu.

Príloha č. 2

Kontaktné osoby objednávateľa a Poskytovateľa

Poskytovateľa môžu požiadať o podporu len určené kontaktné osoby. Počet určených kontaktných osôb je možné bezplatne rozšíriť.

Objednávateľ:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail
Adrián Špánik	Odborný referent	+421915805136	ado@krupina.sk

Zoznam osôb objednávateľa, oprávnených nahlasovať požiadavky:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail
Adrián Špánik	Odborný referent	+421915805136	ado@krupina.sk
Katarína Almášyová	Knihovníčka	+421908473936	kniznica@krupina.sk

Poskytovateľ:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail
Andrej Škultéty	Sales Manager	+421907782654	Andrej_Skultety@tempest.sk
Miroslav Slančík	Sales Manager	+421911894230	Miroslav_Slancik@tempest.sk
Martin Zúggó	Service Manager	+421907786392	Martin_Zuggo@tempest.sk
Erik Teslovič	Service Manager	+421905899998	Erik_Teslovic@tempest.sk

Kontakt na ServiceDesk poskytovateľa:

Telefón	Web formulár	e-mail
Primárna tel. linka: +421 2 50 267 267 Back Up mobil: +421 905 267 267 (v prípade nefunkčnosti primárnej tel. linky)	helpdesk.assistance.sk	helpdesk@assistance.sk

Príloha č. 3

Zmluvný cenník MD

Kvalifikačná úroveň	Cena za MD (EURO)	Role
Kvalifikačná úroveň 1	500 EUR	IT Konzultant

Sadzby za dopravné náklady mimo sídla objednávateľa:

Kilometrovné	0,19 EUR/km bez DPH
---------------------	---------------------

Príloha č. 4

Komponenty Servisovaného prostredia

ID	Názov komponentu (HW, SW, služba)	Produktové číslo (P/N)	Identifikátor - Sériové číslo (S/N)	Lokalita	Záruka / Vendor Maintenance
1	Server - HP ML310eG8v2 E3-1220v3 SP7905GO EURO	470065-798	CZ150501W1	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	3 ročná záruka / HP Hardware Maintenance Onsite Support
2	UPS - Digital Energy TM-MATCH 700 VA	MA15B10	0713A041	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
3	Tlačiareň - HP LaserJet P1606dn Printer	CE749A	VNC3M93114	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
4	Prepínač - LINKSIS SR 224 24 PORT 10/100 SWITCH		REO206304242 GEB 1087 RR	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
5	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0651PE1798	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
6	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0703PEO227	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
7	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0703PEO573	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
8	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055STVC-0703PEO266	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
10	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055STVC-0703PE2988	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
11	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0703PEO752	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
12	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0703PE2970	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
13	Monitor - Sun Microsystems 17" L72F Flat Panel Display	365-1431-01	2055TVC-0703PEO354	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
14	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8058	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
15	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8027	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a

ID	Názov komponentu (HW, SW, služba)	Produktové číslo (P/N)	Identifikátor - Sériové číslo (S/N)	Lokalita	Záruka / Vendor Maintenance
				963 01 Krupina	
16	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8038	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
17	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8017	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
18	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8057	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
19	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8020	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
20	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE805F	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a
21	Tenký klient - SUN RAY 2	380-1352-07	0721BE8018	Svätotrojčné námestie 15, 963 01 Krupina	n/a

Tempest

IT makes sense

TEMPEST a. s.
GBC IV
Galvaniho 17/B
821 04 Bratislava 2
Tel: +421.2.50267.111
Fax: +421.2.50267.100

Pracovný výkaz – príloha

Zákazník/Projekt:

Použitý materiál (stručný popis)	P/N	SN	Počet

HW prevzatý na opravu	Typ / Názov	SN	HW odovzdal (Meno)	Dátum	Podpis	HW prevzal (Meno)	Podpis

Poznámky:

Zákazník svojím podpisom potvrdzuje prevzatie materiálu a prác na tomto pracovnom výkaze.

Meno zodpovednej osoby zákazníka

Podpis zodp. osoby zákazníka

Dátum

Príloha č. 6

Postup nahlasovania požiadaviek na Service desk

1. Kontaktné údaje na Service desk Poskytovateľa

- a. Mailová adresa: helpdesk@assistance.sk
- b. Telefón: +421 2 50 267 267
BackUp mobil: +421 905 267 267
(v prípade nefunkčnosti primárnej telefónnej linky)
- c. Web formulár: helpdesk.assistance.sk

2. Postup nahlasovania požiadavky na Service desk Poskytovateľa

- a. Objednávateľ nahlási na Service desk Poskytovateľa formou e-mailu, alebo telefonicky (súčasne potvrdiť e-mailom resp. cez Web formulár) alebo cez Web formulár požiadavku s minimálne nasledujúcimi údajmi:

- Názov Objednávateľa:
- Číslo zmluvy:
- Kontaktná osoba Objednávateľa: Telefónne číslo a e-mailová adresa
- Typ požiadavky: Incident /Service Request
- Priorita: P1 – kritická / P2 – vážna / P3 – nekritická
- Názov požiadavky:
- Popis požiadavky:
- Sériové číslo zariadenia:
- Lokalita: Adresa miesta vykonania servisného zásahu

Pozn.: E-mail môže obsahovať doplňujúce informácie vo forme pripojených súborov, resp. snímok obrazoviek.

- b. Nahlasovať požiadavky sú oprávnené iba osoby definované v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- c. Po prijatí požiadavky Poskytovateľ zašle Objednávateľovi potvrdzujúci e-mail o prijatí požiadavky.
- d. Poskytovateľ po vyriešení požiadavky, danú požiadavku uzavrie a zašle Objednávateľovi e-mail s minimálne nasledujúcimi údajmi:
 - ID požiadavky: ID generované aplikáciou Poskytovateľa
 - Popis riešenia:
- e. V prípade, že Objednávateľ neakceptuje riešenie požiadavky zo strany Poskytovateľa, má možnosť do 5. pracovných dní od uzavretia požiadavky požiadať o opätovné otvorenie požiadavky. Po uplynutí tejto lehoty, je riešenie požiadavky považované za schválené.