

ZMLUVA O PODPORE A ÚDRŽBE č. 322/2013

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

DODÁVATEĽ	ODBERATEĽ
Gratex International, a. s. Galvaniho 17/C 821 04 Bratislava IČO: 35743468 IČ DPH:SK 2020 270 604 DRČ: 35743468 / 600 Bank. ústav: Tatra banka, a.s. Číslo účtu: 2629210223/1100 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, Vložka číslo: 1696/B	Mestská časť Bratislava – Petržalka Kutlíkova 17 852 12 Bratislava IČO: 603201 IČ DPH: DRČ: Bank. ústav: Prima Banka Bratislava, a.s. Číslo účtu: 1800599001/5600 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, Vložka číslo:
V ZASTÚPENÍ:	V ZASTÚPENÍ:
Ing. Jozef Kožár , predseda predstavenstva Ing. Martin Polek , člen predstavenstva	Ing. Vladimír Bajan , starosta

(ďalej len „dodávateľ“) (ďalej len „odberateľ“)

1. PREAMBULA

Zmluvné strany uzatvárajú v zmysle ustanoví § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov túto Zmluvu o podpore a údržbe č. 322/2013 (ďalej len „zmluva“) s cieľom zabezpečiť pre odberateľa kvalifikovanú a včasnú podporu a údržbu dohodnutých softvérových a hardvérových produktov.

2. DEFINÍCIA POJMOV

- 2.1. Pod **Softvérovým produktom** (SW produkt) sa pre účely tejto zmluvy rozumie výrobok/dielo týkajúce sa programového vybavenia počítača, jeho funkčných/operačných vlastností, ktorého licenciu vlastní odberateľ a na ktorý sa dodávateľ zaväzuje poskytovať podporu a údržbu počas platnosti a za podmienok tejto zmluvy.
- 2.2. Pod **Hardverovým produktom** (HW produkt) sa pre účely tejto zmluvy rozumie hotový výrobok/tovar týkajúci sa celkového technického vybavenia počítačovej a komunikačnej infraštruktúry, na ktorý sa dodávateľ zaväzuje poskytovať podporu a údržbu počas platnosti a za podmienok tejto zmluvy.
- 2.3. **Podpora** je pomoc pri prevádzkovaní SW alebo HW produktu odberateľa vykonávaná formou on-line alebo on-site. Podpora nezahrňuje programovacie práce ani zmeny SW produktu alebo jeho časti.
- 2.4. **Údržba** zahŕňa:
 - (a) inštaláciu SW produktu, ako aj úpravu, resp. doladenie SW alebo HW produktu, ktoré smeruje k optimalizácii jeho prevádzky a ktoré nepredstavuje zvýšenie, resp. neprekročí obnovenie jeho štandardnej funkčnosti,
 - (b) opravu väd SW alebo HW produktu a
 - (c) pravidelnú kontrolu v rozsahu a v rámcových intervaloch uvedených v bode 3.1.4, pričom je vykonávaná formou on-line alebo on-site.

- 2.5. Pod **Funkčnosťou** sa rozumie funkčnosť jednotlivých SW a HW produktov v rozsahu špecifikovanom v príslušnej dokumentácii.
- 2.6. Pod **Incidentom** sa rozumie akýkoľvek problém spôsobujúci čiastočnú, alebo úplnú nefunkčnosť, resp. obmedzenie prevádzky SW alebo HW produktov. Kategorizácia incidentov podľa dopadu na prevádzku (kategória A a B) tvorí Prílohu 1 tejto zmluvy.
- 2.7. Pod **e-mailom** sa rozumie výmena informácií prostredníctvom elektronickej pošty na dohodnuté, resp. oznámené e-mail adresy oprávnených zamestnancov odberateľa a dodávateľa.
- 2.8. Pod **Oprávneným zamestnancom odberateľa** sa rozumie jeho zamestnanec písomne poverený odberateľom hlásiť Incidenty a žiadať o on-site služby. Tento zamestnanec sa stáva gestorom Incidentu a rozhoduje o jeho uzavretí. Oprávnený zamestnanec zodpovedá za zneužitie svojho dodávateľom priradeného identifikačného čísla tretími osobami.
- 2.9. Pod **Centrom** sa rozumie pracovisko zriadené dodávateľom za účelom poskytovania vyššie uvedenej podpory a údržby. Identifikácia Centra, spôsob komunikácie a zásad využívania jeho služieb sú obsahom Prílohy 4 a článku 6 tejto zmluvy. Centrum poskytuje dojednané služby prostredníctvom tzv. pracovníkov Centra (t.j. najmä zamestnancov dodávateľa, ako aj pomocou zmluvných subdodávateľov a externých spolupracovníkov dodávateľa).
- 2.10. Pod **On-Line službou** sa rozumie diaľková podpora a údržba vykonávaná dodávateľom priamo z Centra pomocou všetkých dostupných komunikačných a sieťových prostriedkov (napr. telefonická, e-mailová, faxová alebo pomocou iného diaľkového prístupu) s výnimkou poskytovania podpory priamo v organizácii odberateľa.
- 2.11. Pod **On-Site službou** sa rozumie podpora a údržba vykonávaná pracovníkmi Centra v organizácii odberateľa na mieste výskytu problému, t.j. priamo na mieste nasadenia SW produktu alebo umiestnenia HW produktu u odberateľa na jeho pracoviskách.
- 2.12. Pod **Telefonickou dostupnosťou** sa rozumie denné časové obdobie definované v Prílohe 4, počas ktorého sú prichádzajúce Hlásenia prevzaté a obslužené Centrom. V prípade neúspešnosti nadviazania priameho obojstranného kontaktu s príslušným pracovníkom Centra sú prichádzajúce Hlásenia prevzaté automatickým hlasovým systémom (odkazovačom) alebo faxom.
- 2.13. Pod **Reakčným časom** sa rozumie doba od doručenia e-mailového alebo faxového Hlásenia dodávateľovi, resp. od prevzatia telefonického Hlásenia dodávateľom, do ktorej musí dodávateľ oznámiť prostredníctvom telefónu, faxu alebo prostredníctvom e-mailu oprávneným zamestnancom odberateľa Riešenie.
- 2.14. Pod **človekohodinou** sa rozumie šesťdesiat (60) minút pracovného času poskytnutých jedným pracovníkom Centra na vykonanie podpory a údržby, vrátane času stráveného cestou na miesto výkonu. Za človekohodinu považujeme aj zvyškový čas výkonu trvajúceho viac ako tridsať (30) minút.
- 2.15. Pod **Žiadosťou o on-site služby** sa rozumie e-mailová, faxová alebo telefonická žiadosť o on-site službu, ktorá musí obsahovať všetky informácie špecifikované v Prílohe 3 tejto zmluvy. Telefonickú žiadosť odberateľ bezodkladne potvrdí faxom, resp. e-mailom.
- 2.16. Pod **Hlásením** sa rozumie e-mailové a v prípade, ak nie je možné použiť túto cestu, tak dodávateľovi doručené faxové, resp. telefonické oznámenie Incidentu, ktoré musí obsahovať všetky informácie špecifikované v Prílohe 2 tejto zmluvy. Telefonické hlásenie dodávateľ bezodkladne potvrdí e-mailom.
- 2.17. Pod **Riešením** sa rozumie odstránenie Incidentom vyvolaného problému, alebo oznámenie postupu a časového plánu činností vedúcich k odstráneniu problému.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude za dohodnutých podmienok podľa tejto zmluvy poskytovať odberateľovi práce a výkony súvisiace:
 - 3.1.1. so zabezpečením kvalifikovaných **on-line služieb** na SW a HW produkty,
 - 3.1.2. so zabezpečením kvalifikovaných **on-site služieb** na SW a HW produkty,
 - 3.1.3. so zabezpečením kvalifikovaných **poradenských a konzultačných služieb** ako aj poskytovaním **školení**, a to na základe osobitných žiadostí, resp. požiadaviek a objednávok vystavených Poverenými osobami odberateľa.
 - 3.1.4. so zabezpečením kvalifikovaných profylaktických online, alebo onsite služieb vzťahujúcich sa na SW a HW produkty odberateľa, ktorá bude vykonávaná 2x ročne ak nebude dohodnuté inak.
- 3.2. Dodávateľ zabezpečí poskytovanie služieb podľa bodu 3.1. tohto článku spôsobom bližšie popísaným v článku 6 tejto zmluvy. Na základe dohody Poverených osôb oboch zmluvných strán môže dodávateľ poskytovať odberateľovi za dohodnuté jednotkové sadzby v zmysle bodu 5.1. tejto zmluvy aj iné služby nad rámec bodu 3.1. tohto článku.
- 3.3. Zmluvné strany sa dohodli, že miestom plnenia služieb podľa bodu 3.1. tejto zmluvy sú priestory odberateľa uvedené v záhlaví tejto zmluvy, pričom o poskytovanie služieb mimo definovaných priestorov môže odberateľ požiadať formou samostatnej objednávky za dohodnuté jednotkové sadzby v zmysle bodu 5.1..

4. PLATNOSŤ ZMLUVY A SPÔSOB VÝPOVEDE

- 4.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pričom platnosť nadobúda dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť podľa ustanovenia §47a ods. 1 Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Každá zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu pričom výpovedná doba je jednomesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 4.2. Okrem možnosti výpovede upravenej v bode 4.1. ktorákoľvek zmluvná strana môže od zmluvy odstúpiť, ak druhá zmluvná strana neodstráni podstatné a zavinené porušenie ustanovení tejto zmluvy ani v časovom období tridsať (30) dní po doručení písomnej výzvy na nápravu špecifikujúcej takéto porušenie.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za plnenie predmetu tejto zmluvy je podľa bodu **3.1.1.** až **3.1.4.** v rozsahu 1/4 človekoden mesačne, stanovená sumou mesačných paušálnych poplatkov vo výške 120,- EUR bez DPH. Práce vykonané na základe osobitnej objednávky nad rámec pravidelnej údržby sa budú fakturovať na základe potvrdeného výkazu vykonaných prác za zvýhodnenú sadzbu 55,- EUR bez DPH za človekohodinu.
- 5.2. Ceny v bode 5.1. sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. Povinnosti vyplývajúce obom zmluvným stranám zo zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zostávajú zachované v plnom rozsahu.
- 5.3. Odberateľ uhradí cenu podľa bodu 5.1. na základe daňového dokladu vystaveného dodávateľom na začiatku príslušného mesiaca so splatnosťou štrnásť (14) dní odo dňa jeho vystavenia.
- 5.4. Práce a služby nad rámec rozsahu podľa bodu 5.1. budú dokladované **Výkazom odpracovaných hodín**. Tento výkaz bude obsahovať miesto, stručný popis a trvanie dodávaných prác a služieb v hodinách, ako aj mená pracovníkov Centra, ktorí predmetné práce a služby poskytl. Správnosť tohto výkazu bude potvrdená oprávneným zamestnancom odberateľa. Takto potvrdený výkaz odpracovaných hodín bude slúžiť ako podklad pre fakturáciu. Fakturácia

na základe tohto bodu bude vykonaná po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca za celé uplynulé mesačné obdobie. Splatnosť takto vystavenej faktúry bude štrnásť (14) dní.

- 5.5. Splatnosťou pre účely tejto zmluvy sa rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet dodávateľa.
- 5.6. V prípade nesplnenia termínov platieb podľa článku 5 je odberateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z príslušnej fakturovanej sumy za každý aj začatý deň omeškania platby, čím nie je dotknutý nárok dodávateľa na náhradu škody.
- 5.7. V prípade nesplnenia termínov plnenia uvedených v tejto Zmluve je dodávateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,05% zo sumy uvedenej v bode 5.1. za každý aj začatý deň omeškania platby, čím nie je dotknutý nárok odberateľa na náhradu škody.

6. PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA PODPORY A ÚDRŽBY

- 6.1. Za komunikáciu s dodávateľom v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy zodpovedajú **Oprávnení zamestnanci odberateľa**. Odberateľ je povinný v písomnej forme oznámiť dodávateľovi zoznam Oprávnených zamestnancov s ich menom, priezviskom, miestom pôsobenia u odberateľa, formou oprávnenia, ako aj s telefonickým, faxovým a e-mailovým kontaktom do desať (10) pracovných dní od podpisu tejto zmluvy, resp. od akejkoľvek zmeny v uvedenom zozname.
- 6.2. Dodávateľ vyčlení v rámci svojho **Centra** infraštruktúru potrebnú na zabezpečenie plnenia predmetu tejto zmluvy. Akékoľvek zmeny kontaktných údajov poverených pracovníkov Centra je dodávateľ povinný odberateľovi bezodkladne oznámiť.
- 6.3. **Centrum** telefonicky, faxom, resp. e-mailom prijíma a rieši **Žiadosti o on-site služby, Hlásenia Incidentov a otázky týkajúce sa prevádzky SW a HW produktov**. Telefonické Hlásenia odberateľ potvrdí prostredníctvom e-mailu do 12 hodín.
- 6.4. Centrum sa zaväzuje oznámiť prostredníctvom telefónu alebo prostredníctvom e-mailu oprávneným zamestnancom odberateľa Riešenie, alebo postup a časový plán činností vedúcich k Riešeniu, a to do uplynutia Reakčného času uvedeného v Prílohe 1.
- 6.5. Prijatie Žiadosti o on-site služby dodávateľ potvrdí do 4 hodín od jej prijatia a oznámi prostredníctvom e-mailu alebo telefónu oprávnenému zamestnancovi odberateľa miesto, dátum a čas návštevy pracovníka Centra povereného výkonom on-site služby. Výjazd na on-site služby musí začať do 4 hodín od potvrdenia prijatia žiadosti o on-site službu, ak nie je s oprávneným pracovníkom odberateľa dohodnutý písomne neskorší termín.
- 6.6. Pracovníci centra vykonávajú on-site služby len v prítomnosti zamestnancov odberateľa. Pred vykonaním zásahu na systémoch odberateľa pracovník Centra oznámi oprávneným zamestnancom odberateľa návrh postupu zásahu.
- 6.7. V prípade vady SW produktu ktorá sa nedá odstrániť inak ako zásahom do programu dodaného tretími stranami (poskytovateľmi licencie), na ktorý dodávateľ v zmysle licenčných podmienok na daný SW produkt nie je oprávnený, dodávateľ nezodpovedá za primeranosť doby odstránenia Incidentu. Je však povinný oznámiť daný Incident tejto tretej strane a od nej získať informáciu bezodkladne postúpiť odberateľovi.
- 6.8. V prípade vady HW produktu pracovníci Centra v prvom rade vyvinú všetko úsilie na jej odstránenie. Ak vadu nie je možné odstrániť a súčasne sa jedná o HW produkt dodaný odberateľovi tretími stranami alebo sa jedná o HW produkt, na ktorý sa už nevzťahuje záruka, je dodávateľ povinný predložiť odberateľovi cenovú ponuku na kúpu takéhoto nového a bezvadného HW produktu, resp. jeho komponentu. Pokiaľ si odberateľ v lehote 15 dní od predloženia tejto ponuky neobjedná nový HW produkt od dodávateľa, alebo si v tejto lehote neobstará nový HW produktu od tretích osôb, dodávateľ ďalej nie je povinný vykonávať podporu a údržbu dotknutého

HW produktu ani podporu a údržbu všetkých SW produktov na ňom nasadených. Rovnaké dôsledky nastanú v prípade, že HW produkt svojimi technickými parametrami a kvalitou nie je porovnateľný so SW produktmi na ňom nasadenými, ako aj v prípade opakovaného výskytu tej istej vady na HW produkte, pokiaľ vzhľadom na rozsah a charakter síce odstrániteľnej vady pracovník Centra odporučí jeho výmenu.

- 6.9. V prípade, že zamestnanec odberateľa neuvedie pri komunikácii s Centrom svoju jednoznačnú identifikáciu, Centrum nemusí akceptovať Hlásenie alebo Žiadosť o on-site podporu.
- 6.10. V prípade, ak odberateľ poruší zmluvne dohodnuté platobné podmienky, platobnú disciplínu resp. iné podmienky dohodnuté touto zmluvou je dodávateľ oprávnený pozastaviť poskytovanie služieb až do úhrady neuhradených oprávnených vystavených faktúr resp. nápravy nedostatkov, pričom dodávateľ v takomto prípade nie je zodpovedný za prípadné škody, ktoré by odberateľovi mohli vzniknúť z dôvodu neposkytovanie služieb.

7. SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1. Odberateľ umožní pracovníkom Centra komunikáciu so svojimi zamestnancami a prístup do svojich priestorov a ku svojim počítačom tak, aby mohli byť vykonané činnosti, ktoré sú nutné k analýze vzniknutého incidentu a súvisia s účelom plnenia tejto zmluvy.
- 7.2. Odberateľ sa taktiež zaväzuje, že v záujme plynulého priebehu prác podľa predmetu tejto zmluvy zabezpečí všetky potrebné materiálne prostriedky, odovzdá dodávateľovi všetky relevantné informácie, podklady a dáta, ktoré nie sú v rozpore s platnými bezpečnostnými pravidlami odberateľa, pričom o každom takomto kroku vyhotoví písomný záznam.
- 7.3. Odberateľ je povinný pre pracovníkov Centra vytvoriť podmienky zodpovedajúce predpisom o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, ktoré uplatňuje na svojich pracoviskách.
- 7.4. Pracovníci Centra sú povinní rešpektovať pri práci okrem všeobecne platných právnych predpisov aj všetky vnútorné predpisy odberateľa po predchádzajúcom oboznámení sa s nimi prostredníctvom zamestnancov odberateľa.
- 7.5. Dodávateľ je s poukazom na bod 2.9. tejto zmluvy oprávnený na realizáciu predmetu tejto zmluvy používať služby subdodávateľských firiem, resp. externých spolupracovníkov podľa svojho uváženia, pričom jeho povinnosti a zodpovednosti vyplývajúce z plnenia predmetu tejto zmluvy zostávajú zachované v plnom rozsahu.
- 7.6. Odberateľ je za účelom vykonávania on-line služby povinný v prípade potreby umožniť pracovníkom Centra vykonanie zmeny v nastavení sieťových prvkov a udeliť dodávateľovi v potrebnom rozsahu administrátorské práva na celý systém alebo jeho časť, ktorá je predmetom služieb dodávateľa. Ak odberateľ neumožní prístup do systému v prípade výskytu incidentu sa reakčné časy predlžujú o lehotu počas ktorej odberateľ tento prístup nezabezpečí.

8. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú obsah tejto zmluvy a plnenia z nej vyplývajúce uchovávať v tajnosti a neposkytnúť akákoľvek informácie tretej osobe. Zmluvné strany ďalej budú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v rámci plnenia zmluvy. Zmluvné strany zabezpečia ochranu dôverných pred tretími osobami v súlade s § 17 a § 271 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a v súlade s § 91 a nasl. zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách v platnom znení. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať povinnosti vyplývajúce im z tohto bodu aj po zániku tejto zmluvy.
- 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy dodávateľom, je tento povinný uhradiť len celú skutočnú škodu vzniknutú odberateľovi v príčinnej

súvislosti s poskytovaním tohto plnenia, maximálne však do výšky 5 mesačných platieb uhradených na základe tejto zmluvy.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1.** Všetky zmeny a doplnenia tejto zmluvy sú možné iba po dohode obidvoch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 9.2.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Príloha 1 (Kategorizácia incidentov a reakčné časy), Príloha 2 (Hlásenie), Príloha 3 (Žiadosť o on-site služby) a Príloha 4 (Centrum).
- 9.3.** Jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy sú oddeliteľné v tom zmysle, že neplatnosť jedného z týchto ustanovení nespôsobuje neplatnosť zmluvy ako celku. Pokiaľ by sa v dôsledku vydania všeobecne záväzného právneho predpisu ktoréhokoľvek ustanovenie tejto zmluvy dostalo do rozporu s právnym poriadkom a tento rozpor by spôsobil neplatnosť zmluvy ako celku, bude táto zmluva posudzovaná ako by takéto ustanovenie nikdy neobsahovala a zmluvné strany sa v tejto veci budú riadiť všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 9.4.** Táto zmluva je vyhotovená v piatich origináloch, z ktorých odberateľ obdrží tri a dodávateľ dve vyhotovenia.
- 9.5.** Účastníci tejto Zmluvy po jeho prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom. Ďalej potvrdzujú, že Zmluva bola podpísaná na základe pravdivých údajov a oprávnenými zástupcami. Na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

ING. JOZEF KOŽÁR
predseda predstavenstva

ING. VLADIMÍR BAJAN
starosta

ING. MARTIN POLEK
člen predstavenstva

PRÍLOHA 1

KATEGORIZÁCIA INCIDENTOV A REAKČNÉ ČASY

Kategorizácia priorít incidentov podľa dopadu na prevádzku v zoradení od najvyššej priority po najnižšiu:

Závažnosť incidentu	Definícia incidentu	Reakčný čas
Kategória A	Zásadné chyby, ktoré nie je možné obísť pomocou nejakej obchádzky, alebo náhradného postupu. V dôsledku zlyhania SW alebo HW produktu odberateľ nie je schopný poskytovať svojim klientom niektorú z deklarováných služieb .	Do 4 hodín
Kategória B	Chyby SW alebo HW produktu, ku ktorým je možné nájsť obchádzku alebo náhradný postup používania.	Do 24 hodín

PRÍLOHA 2

HLÁSENIE (FORMULÁR)

- Identifikácia zákazníka (odberateľa) – identifikačné číslo odberateľa
- Identifikácia oprávnenej osoby – identifikačné číslo oprávnenej osoby
- Predpokladaný incidentom zasiahnutý SW alebo HW produkt, príp. jeho časť
- Popis incidentu. Ak ide o vadu SW produktu, jej presné chybové hlásenie.
- Presný čas vzniku incidentu (DD-MMM-RRRR, HH:MM:SS)
- Doteraz podniknuté kroky riešenia
- Priorita (kategória A, B)
- Označenie osoby, ktorá iniciovala Hlásenie Incidentu (priezvisko, meno, pracovisko odberateľa, telefonický kontakt, príp. e-mailová adresa)

PRÍLOHA 3

ŽIADOSŤ O ON-SITE SLUŽBY (FORMULÁR)

- Identifikácia zákazníka (odberateľa) – identifikačné číslo odberateľa
- Identifikácia oprávnenej osoby – identifikačné číslo oprávnenej osoby
- Presná adresa pracoviska pre vykonanie on-site služby
- Podpis oprávnenej osoby
- Predpokladaný incidentom zasiahnutý SW alebo HW produkt, príp. jeho časť
- Stručný popis incidentu
- Presný čas vzniku incidentu (DD-MMM-RRRR, HH:MM:SS)
- Presný čas žiadosti o on-site služby (DD-MMM-RRRR, HH:MM:SS)
- Požadovaný dátum a čas začiatku on-site služby (DD-MMM-RRRR, HH:MM:SS) a informácia o bežnej pracovnej dobe počas dňa poskytovania on-site služby
- Doteraz podniknuté kroky riešenia
- Priorita (kategória A, B)
- Označenie osoby, ktorá iniciovala Žiadosť o on-site služby (priezvisko, meno, pracovisko odberateľa, telefonický kontakt, príp. e-mailová adresa)
- Označenie osoby na strane odberateľa oprávnenej schváliť, resp. modifikovať návrh postupu zásahu

PRÍLOHA 4

CENTRUM podpory a údržby

- Telefón : **+421 2 54411111**
- Fax : **+421 2 53411522**
- Email : **support@gratex.com**

TELEFONICKÁ DOSTUPNOSŤ: nepretržite 24 hodín denne a 7 dní v týždni počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy