

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

uzatvorená podľa §269 a nasl. Zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

*Evidenčné číslo*

*Objednávateľa:*

*Dodávateľa:*

## **medzi zmluvnými stranami :**

### **TRANSPETROL, a.s.**

Sídlo : Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Doručovacia adresa : Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Zastúpená : **Ing. Ivanom Krivosudským, predsedom predstavenstva**  
: **Ing. Martinom Šustrom, PhD., členom predstavenstva**

IČO : 313 41 977  
DIČ: : 2020403715  
IČ pre DPH : SK2020403715  
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Bratislava  
č. účtu: 2621021532/1100

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke č. 507/B  
(ďalej len “**Objednávateľ**“)

a

### **TCX, s.r.o.**

Sídlo : Tomášikova 1, 040 01 Košice  
Doručovacia adresa : Trieda SNP 48/a, 040 01 Košice  
Zastúpená : **Mgr. Pavol Schreiber, konateľ**

IČO : 36585203  
DIČ: : 2021890167  
IČ pre DPH : SK2021890167  
Bankové spojenie : UnicreditBank, a.s. ,  
č. účtu: 6624207007

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, v oddiele Sro, vo vložke č. 15523/V  
(ďalej len “**Dodávateľ**”)

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

## 1 Účel zmluvy

- 1.1 Účelom Zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie odborných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam.

## 2 Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom Zmluvy je poskytnutie odborných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam (ďalej všetko spoločne len „služby“), pričom špecifikácia poskytovaných služieb tvorí prílohu č. 1 zmluvy.
- 2.2. Predmet Zmluvy v zmysle bodu 2.1 Zmluvy bude realizovaný spôsobom uvedeným v čl. 4 Zmluvy.

## 3. Cena a platobné podmienky

- 3.1. Cena za predmet Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 2920,83 EUR bez DPH mesačne, slovom: dvetisícdeväťstodvadsať EUR, 83 centov bez DPH
- 3.2. Daň z pridanej hodnoty (DPH) bude k cenám bez DPH pripočítaná podľa platných právnych predpisov v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 3.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú cenu jednorazovo mesačne na základe faktúry vystavenej Dodávateľom a doručenej Objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po vykonaní služieb v zmysle bodu 4.3. Zmluvy.
- 3.4. Platba za plnenie predmetu Zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet Dodávateľa uvedený v Zmluve.
- 3.5. Splatnosť faktúry je stanovená na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. Súčasťou faktúry, vyhotovenej podľa čl. 3.2.2 Zmluvy bude kópia Objednávateľom podpísaného Preberacieho protokolu s určením druhu a rozsahu prác. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo nebude vyhotovená v súlade so Zmluvou, má Objednávateľ právo vrátiť ju Dodávateľovi na opravu a doplnenie, pričom u opravenej a doplnenej faktúry lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.6. Dodávateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať Objednávateľovi DOPORUČENE, alebo doručovať osobne. U faktúry odoslanej ako obyčajná poštová zásielka nie je možné uplatňovať si úrok z omeškania úhrady fakturovanej ceny.

## 4. Plnenie predmetu Zmluvy

- 4.1. Objednávateľ bude požiadavky na predmet plnenia u Dodávateľa uplatňovať v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 prostredníctvom Oprávnených osôb Objednávateľa a Dodávateľa v zmysle čl.7.1. tejto Zmluvy.
- 4.2. Služby budú poskytované do 30.9.2014.
- 4.3. Plnenie v zmysle Zmluvy bude poskytované Dodávateľom bezodkladne po uplatnení požiadavky zo strany Objednávateľa, alebo v termíne, ktorý si zmluvné strany vopred vzájomne dohodnú prostredníctvom svojich Oprávnených osôb v zmysle bodu 7.1 tejto

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

Zmluvy, najneskôr však do 30 dní a to buď v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo pomocou vzdialeného prístupu k systému, za ktorého zriadenie a udržiavanie je zodpovedný Objednávateľ.

4.4. Dodávateľ a Objednávateľ sa zaväzujú plniť predmet Zmluvy nasledovným spôsobom:

Objednávateľ v súlade s bodom 7.2 oznámi svoju požiadavku Oprávnenej osobe Dodávateľa. Dodávateľ bezodkladne (najneskôr do 7 pracovných dní) po prijatí požiadavky Objednávateľa oznámi termín plnenia, rozsah kapacít a postup pri riešení požiadavky, alebo v prípade potreby požiada o jej spresnenie. Dodávateľ je povinný začať s realizáciou požiadavky bezodkladne po vzájomnom odsúhlasení navrhovaného termínu a postupu medzi Dodávateľom a Objednávateľom a plnenie realizovať v takto vzájomne dohodnutom termíne, najneskôr však do 30 dní po prijatí požiadavky Objednávateľa. Dodávateľ predloží oprávnenej osobe Objednávateľa na kontrolu a odsúhlasenie súhrnnú evidenciu realizovaných služieb za dané obdobie.

## 5. Práva a povinnosti zmluvných strán

5.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Dodávateľa, a to najmä:

- prístup k technickým zariadeniam potrebný k plneniu predmetu Zmluvy;
- zabezpečenie včasnej prípravy hardvéru a softvéru, potrebných k plneniu záväzkov Dodávateľa;
- zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnenie Dodávateľa, a to na základe žiadosti Dodávateľa formou uvedenou v bode 7.2.
- zabezpečenie súčinnosti svojich pracovníkov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy.

5.2. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa Dodávateľovi môže mať za následok posun termínov jednotlivých plnení, za čo nenesie Dodávateľ zodpovednosť. Táto skutočnosť však musí byť Dodávateľom preukázaná.

5.3. Dodávateľ sa zaväzuje:

- že zabezpečí koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom Zmluvy,
- uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade so Zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a normami,
- dodržiavať všeobecne záväzné predpisy o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci ako aj vnútroorganizačné normy súvisiace s plnením Zmluvy, s ktorými ho Objednávateľ pri podpise Zmluvy oboznámil,
- brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre spracovanie dát.

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

- zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu Zmluvy, pričom tento záväzok Dodávateľa trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení Zmluvy.

## 6. Odovzdanie a prebratie predmetu plnenia

- 6.1. Plnenia, poskytnuté Dodávateľom Objednávateľovi podľa čl. 2.1., budú zaevidované v súhrnnej evidencii realizovaných služieb, podpísaných Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán (Preberací protokol).
- 6.2. Bez ohľadu na vyššie uvedené, akékoľvek plnenie sa bude považovať za prevzaté, ak jeho výsledky Objednávateľ začne používať v produktívnej prevádzke.
- 6.3. Záručná doba na plnenia a veci dodané Dodávateľom v súvislosti s plnením Zmluvy je 6 mesiacov od podpísania Preberacieho protokolu Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

## 7. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú oprávnené viesť rokovanie v mene zmluvných strán Oprávnené osoby. Zmluvné strany sú zaviazané písomne oznámiť mená Oprávnených osôb do troch pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy.
- 7.2. Písomnosti sa medzi zmluvnými stranami doručujú osobne, elektronickou poštou, faxom, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.

## 8. Zodpovednosť za vady a náhrada škody

- 8.1. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet Zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek väd, v súlade so Zmluvou, normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.2. Dodávateľ zodpovedá za vady:
  - spôsobené porušením povinností zamestnancov alebo poverených osôb Dodávateľa,
  - spôsobené skutočnosťou, že plnenie predmetu zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok,
- 8.3. V prípade, že vada bola spôsobená okolnosťami uvedenými v článku 8.2. Zmluvy, Dodávateľ odstráni vadu na svoje náklady a to do 30 dní.
- 8.4. Dodávateľ zodpovedá len za vady tých plnení, ktoré boli dodané na základe tejto Zmluvy.
- 8.5. Objednávateľ je povinný informovať Dodávateľa o všetkých zamýšľaných zmenách, ich rozsahu a charaktere a Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na prípadné riziká a dopady na Systém vyplývajúce z realizácie predmetných zmien.
- 8.6. Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť a oznámiť ich na adresu Dodávateľa. Reklamáciu môže vzniesť iba Objednávateľ alebo Oprávnená osoba Objednávateľa.

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

- 8.7. Dodávateľ je povinný bezodkladne po oznámení vady odberateľom začať s prácami na odstránení vady v zmysle ustanovení Zmluvy.
- 8.8. Spôsob odstránenia vady a otázku, či je vada odstránená alebo nie, v prípade sporu stanoví nezávislý odborník stanovený dohodou zmluvných strán. Odstrániteľnú vadu sa Dodávateľ zaväzuje na svoje náklady odstrániť v dohodnutej lehote, ak bude zistená neodstrániteľná vada, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 10.2 Zmluvy. Nároky Objednávateľa na náhradu škody týmto ustanovením nie sú dotknuté v súlade s pravidlami uvedenými v bode 8.9. a 8.12. tohto článku.
- 8.9. Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi, zhotoviteľovi alebo tretím osobám v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa vyplývajúcich z Zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti, vo výške v zmysle 8.12. O škodách bude Dodávateľ Objednávateľa neodkladne informovať a zaväzuje sa nahradiť vzniknutú škodu, resp. vykonať opatrenia k odstráneniu škôd bez zbytočného odkladu. Dodávateľ je povinný na požiadanie bezodkladne poskytnúť súčinnosť potrebnú na preverenie okolností vzniku škody a jej výšky a uhradiť náklady spojené so zisťovaním rozsahu škody a jej uplatnením.
- 8.10. Dodávateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovaciu povinnosť pri hroziacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
- 8.11. V prípade, ak v dôsledku porušenia povinností dodávateľ (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v Zmluve a jej prílohách, všeobecne záväzných právnych predpisoch a iných predpisov dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu objednávateľa, je dodávateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.
- 8.12. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy, úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla byť predmetom náhrady zo strany Dodávateľa predstavuje v zmysle predpokladu zmluvných strán maximálne 100 % z celkovej ceny služieb. určenej podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ a Dodávateľ vyhlasujú, že vyššie uvedený predpoklad výšky škody predstavuje súhrnné predvídateľné sumy odškodného podľa Zmluvy, ktoré zmluvné strany môžu očakávať počas uzavretia Zmluvy. Ustanovenia Zmluvy rozdeľujú riziká medzi Dodávateľom a Objednávateľom. Takéto usporiadanie vzťahov v Zmluve je premietnuté aj do zmluvnej ceny.
- 8.13. Vo vzťahu k plneniu, ktoré je chránené autorským právom Dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený vykonávať majetkové práva autora (autorov) diela a v zmysle §40 a nasl. zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie plnenie dodaného na základe tejto zmluvy a zároveň chráneného podľa autorského zákona na účel vyplývajúci z tejto zmluvy, spôsobom ustanoveným v zmysle § 18 ods. 2 v rozsahu podľa písm. a) v nadväznosti na spôsob použitia uvedený v bode 8.15 zmluvy a písmena e) autorského zákona podľa tejto zmluvy bez časového obmedzenia. Odmena za poskytnutie súhlasu na

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

použitie diela (licencie) Objednávateľovi je zahrnutá v cene podľa tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa pre prípad, že plnenie má právne vady.

- 8.14. Ak Predmet zmluvy podľa článku 2. bod 2.1. Zmluvy obsahuje dielo v zmysle § 7 zákona č. 618/2003 Z.z. Autorský zákon (ďalej ako „Dielo“ ) zákon č. 618/2003 Z.z. ďalej ako AZ“) Objednávateľ sa zaväzuje, že bude Dielo používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou, a v súlade s ustanoveniami AZ. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu najmä vyvinúť primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
- 8.15. Objednávateľ nie je oprávnený robiť akékoľvek úpravy v Diele bez písomného súhlasu Dodávateľa, a to ani za účelom úpravy alebo prekladu podľa § 35 ods. 1 písm. a) AZ.
- 8.16. Objednávateľ nie je oprávnený robiť rozmnoženiny Diela bez písomného súhlasu Dodávateľa, s výnimkou vytvorenia rozmnoženiny za účelom podľa § 35 ods. 1 písm. b) AZ. Rozmnoženinu je Objednávateľ povinný zabezpečiť voči strate a odcudzeniu a označiť všetkými autorskými právami a označeniami ako originál.
- 8.17. Objednávateľ je oprávnený používať Dielo na celom území Slovenskej republiky, , v rozsahu, ktorý vyplýva z tejto Zmluvy. Objednávateľ je Dielo oprávnený používať nasledovným spôsobom: nainštalovať a spustiť Dielo na cieľovej infraštruktúre, používať Dielo pre vlastnú potrebu pri výkone svojej podnikateľskej činnosti pre účel na ktorý mu bolo dodané Dielo podľa Zmluvy (zapisovanie, pozmeňovanie, čítanie a archivácia údajovej základne Diela, exportovanie a importovanie údajovej základne, ak to Dielo umožňuje, generovanie tlačových a digitálnych výstupov z Diela, konfigurácia používateľských nastavení Diela a iné spôsoby použitia potrebné pre naplnenie účelu na ktorý bolo Dielo Objednávateľovi dodané).
- 8.18. Cena za licenciu na používanie Diela Zmluvy je zahrnutá v cene dodania Diela. Objednávateľ nie je oprávnený odovzdať, postúpiť, predať, prenajať alebo iným obdobným spôsobom poskytnúť Dielo a tretej osobe/ám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 8.19. Právo používať Dielo (licencia/sublicencia) podľa bodu 8.17., 8.18. a 8.19. Zmluvy, prechádza na Objednávateľa dňom úplného zaplatenia ceny Diela. Do zaplatenia ceny je Objednávateľ Dielo používať len na testovanie.
- 8.20. Práva Dodávateľa k Dielu zostávajú bez ohľadu na ustanovenia tohto článku Zmluvy bez akéhokoľvek obmedzenia zachované.
- 8.21. Objednávateľ podpisom Zmluvy akceptuje udelenie licencie/sublicencie v rozsahu, v akom mu boli udelené v tomto článku Zmluvy.
- 8.22. Objednávateľ nie je oprávnený vykonávať reverzné inžinierstvo Diela.



# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

## 9. Sankcie

9.1 Dodávateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe uplatnenia zmluvnú pokutu vo výške:

- a) 33,- eur za každý deň omeškania Dodávateľa s odovzdaním služby podľa bodu 2.1, 2.2 tejto Zmluvy Objednávateľovi v termíne dohodnutom v bode 4.2, 4.3 tejto zmluvy,
- b) 16,- eur za každý deň omeškania zhotoviteľa s odstránením väd poskytnutej služby v lehote určenej v bode 8.3. tejto Zmluvy,

Dodávateľ je povinný zaplatiť zmluvné pokuty uplatnené podľa tejto Zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia Objednávateľom. Zaplatenie zmluvných pokút nezavahuje Dodávateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatené zmluvné pokuty sa neodpočítavajú od výšky spôsobenej škody.

Zmluvné strany podpisom tejto Zmluvy vyhlasujú, že maximálna výška zmluvných pokút, ktorá môže vzniknúť za jeden a všetky prípady bude maximálne do výšky 10% zo zmluvnej ceny podľa tejto Zmluvy.

9.2 Pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou ceny na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry Dodávateľa sa zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplátenej sumy za každý deň omeškania.

## 10. Trvanie a ukončenie Zmluvy

10.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv s možnosťou predĺženia po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného Dodatku. Zmluvné strany so zverejnením tejto zmluvy súhlasia. Túto Zmluvu je možné ukončiť :

- dohodou zmluvných strán
- odstúpením od Zmluvy v prípade ak to ustanovuje Zmluva alebo zákon, pričom odstúpením od zmluvy Zmluva zaniká dňom doručenia písomného prejavu vôle oprávnenej strany druhej zmluvnej strane. Pri odstúpení si zmluvné strany ponechajú plnenia poskytnuté ku dňu odstúpenia a obe zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o vysporiadaní záväzkov.
- výpoveďou bez udania dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane
- ak sa Systém Objednávateľa, na ktorý sa viaže predmet Zmluvy, prestane u Objednávateľa používať – zmluvný vzťah zanikne posledným kalendárnym dňom nasledujúceho mesiaca po doručení oznámenia Objednávateľa Dodávateľovi.

## 11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete Zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán o predmete Zmluvy a môže byť menená len formou dodatkov riadne podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
- 11.2. Informácie a podklady (najmä skutočnosti obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy), ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch, a ktoré zmluvné strany získali v súvislosti s prípravou alebo plnením Zmluvy považujú zmluvné strany za **dôverné**, tieto môžu byť použité len za účelom splnenia záväzkov z Zmluvy a nesmú byť zverejnené, poskytnuté alebo sprístupnené tretej osobe bez súhlasu druhej zmluvnej strany, použité na iný účel ako na plnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať **obchodné tajomstvo** a dodržiavať ustanovenia Organizačnej smernice č. 6/2001 na ochranu obchodného tajomstva TRANSPETROL, a.s., s ktorou bol oboznámený pri podpise Zmluvy. Tento záväzok sa zmluvné strany zaväzujú dodržiavať bez časového obmedzenia aj po zániku Zmluvy.
- 11.3. Zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Obe zmluvné strany obdržia po dva exempláre.
- 11.4. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tohto zmluvného vzťahu sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
- 11.5. Objednávateľ aj Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie Zmluvy.
- 11.6. V prípade, ak akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy.



# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

11.7. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prejednaní, ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch Zmluvy pripojujú zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Poskytované služby

V Bratislave, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

.....  
Ing. Ivan Krivosudský  
predseda predstavenstva  
TRANSPETROL, a.s.

.....  
Mgr. Pavol Schreiber  
konateľ spoločnosti  
TCX, s.r.o.

.....  
Ing. Martin Šustr, PhD.  
člen predstavenstva  
TRANSPETROL, a.s.

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA pre Citrix, VMware a Veeam

---

## Príloha č. 1 – Poskytované služby

### **Predmet servisnej zmluvy:**

Zhotoviteľ sa za uvedených podmienok zaväzuje Objednávateľovi poskytovať servisné služby pozostávajúce z nasledujúceho:

- 1.1. Hotline (telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu) pre konzultačné služby a podporu správy existujúcich aplikácií Citrix, Datacore a VMware a Veeam inštalovanej u Objednávateľa. Tieto služby budú poskytované v neobmedzenom rozsahu (osobohodín) Objednávateľom požadovanom prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky po dobu trvania tejto zmluvy. Hotline služba nezahŕňa pripojenie ku serverom Objednávateľa ani priamu osobnú prítomnosť Zhotoviteľa na pracovisku Objednávateľa. Popis spravovanej infraštruktúry tvorí Prílohu č.1. ku zmluve.

Pozn.: Konzultačné služby nezahŕňajú dodávku know-how, projektov a odborného poradenstva potrebného pre vybudovanie novej infraštruktúry Citrix, Datacore alebo VMware u objednávateľa, ako je napríklad:

- Inštalácia nového servera VMware alebo Citrix
- Major release upgrade VMware alebo Citrix infraštruktúry

- 1.2. Poskytnutie servisnej podpory s reakčnou dobou max. 4 hodiny na správu Citrix a VMware produktov inštalovaných u Objednávateľa formou:

1.2.1. e-mailom a telefonicky v neobmedzenom rozsahu

1.2.2. Onsite alebo remote Access support v rozsahu/kalendárny mesiac:

1.2.2.1. Celkom 4 osobohodiny pre Citrix infraštruktúru

1.2.2.2. Celkom 8 osobohodín pre VMware a Datacore infraštruktúru

1.2.2.3. Celkom 4 osobohodiny pre budúcu Veeam infraštruktúru

- 1.3. Dodávka služieb s dodávkou prác (inštalácia, implementácia) SW Citrix a VMware, ktoré rozširujú alebo modifikujú existujúcu bázu produktov (tzv. major release) u Objednávateľa budú objednávané samostatne formou samostatnej objednávky na základe ponuky Zhotoviteľa.

Cena diela:

- Cena za poskytovanie služieb uvedených vyššie (za 12 mesiacov spolu pri mesačnej fakturácii):

Realizácia výkonu činností Servisného kontraktu:

Zhotoviteľ sa zaväzuje, že servisné zásahy budú realizovať odborne školení technickí pracovníci s certifikáciami:

- Citrix certified enterprise engineer (CCEE)
- Datacore certified infrastructure engineer (DCIE)
- VMware certified profesional (VCP)

Ceny služieb nad rámec poskytovaných služieb:

- cena za práce Citrix certifikovaného administrátora formou osobnej návštevy alebo vzdialeného prístupu a práce s Citrix, resp. Microsoft infraštruktúrou: 63€ bez DPH za 1 osobohodinu práce
- cena za práce VMware a Datacore certifikovaného profesionála: 100€ bez DPH za 1 osobohodinu práce