

S E R V I S N Á Z M L U V A

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Objednávateľ:

obchodné meno: **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu
Slovenskej republiky**
sídlo: 813 30 Bratislava, Stromová 1
zástupený: Doc. PhDr. Dušan Čaplovič, DrSc. - minister
IČO: 00164381
bankové spojenie: Štátna pokladnica, č.ú. 7000065236/8180

Zhotoviteľ:

obchodné meno: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**
sídlo: Einsteinova 11, 851 01 Bratislava
zapísaný v registri: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava
I., oddiel: Sro vložka číslo: 66638/B
štatutárny zástupca: Ing. Peter Prónay, konateľ
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK2023110661
bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia a.s., 1097895000/1111

uzavierajú túto

servisnú zmluvu

podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Čl.1

Definície pojmov

24x7- oprava do 24 hodín - Predmetom je zabezpečenie servisu hardverových zariadení 7 dní v týždni, 24 hodín denne počas celého kalendárneho roka s garanciou opravy do 24 hodín od nahlásenia incidentu prostredníctvom Help-desku.

5x8 – odozva nasledujúci pracovný deň - Predmetom je zabezpečenie servisu hardverových zariadení počas pracovných dní týždňa v čase od 8.00 do 17.00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja. Poskytovateľ servisu garantuje svoju odozvu na incident prostredníctvom Help-desku na druhý pracovný deň resp. najbližší pracovný deň, ktorý nasleduje po dni pracovného pokoja alebo štátneho sviatku.

Reakčná doba (response time) je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania chyby v centrálnom Help-desku a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení alebo náhradnom riešení

Help-desk je jednotný bod kontaktu pre pracovníkov objednávateľa, pokiaľ ide o akékoľvek služby podľa tejto zmluvy. Zhotoviteľ zriadi takýto Help desk, aby:

- a) odstránil chyby, ktoré sa vyskytli počas poskytovania služieb
- b) vybavil požiadavky a sťažnosti objednávateľa

pričom vyššie uvedené chyby, požiadavky a sťažnosti budú prijímané prostredníctvom webovej stránky a/alebo telefónneho čísla a/alebo emailovej adresy, určených zhotoviteľom.

Systém je súbor hardvérových a softvérových komponentov Dátového centra rezortu školstva

Hardvér (ďalej aj ako „HW“) je súbor technických prostriedkov Systému, ktoré tvoria pevné hmatateľné súčasti Systému, špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Softvér (ďalej aj ako „SW“) programové vybavenie počítača alebo súhrn všetkých programov, ktoré sa dajú použiť na HW. Špecifikovaný je v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Chyba/vada je akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém SW, HW, alebo Systému ako celku, brániaci jeho riadnemu a/alebo bezporuchovému užívaniu vrátane právnych väd SW alebo HW, a/alebo spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho používania/prevádzky.

Náhradný diel je HW komponent odporúčaný výrobcom Systému potrebný pre odstránenie Chyby Systému.

Čl.2

Predmet zmluvy

- 2.1. Touto zmluvou sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby špecifikované v tejto zmluve (ďalej len „servisné služby“) a SW licencie pre prevádzku

Dátového centra rezortu školstva v zmysle zmluvy o dielo zo dňa 5.8.2009 (č. zmluvy objednávateľa 0912/2009) a servisnej zmluvy zo dňa 27.8.2009 (číslo zmluvy objednávateľa 0989/2009). Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť zhotoviteľovi primeranú súčinnosť, riadne poskytnutý predmet zmluvy prevziať a zaplatiť dohodnutú cenu.

- 2.2. Rozsah poskytovania servisných služieb na HW a SW je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 2.3. Servisné služby zhotoviteľ vykonáva cez vzdialený prístup alebo priamo u objednávateľa (on-site) v mieste inštalácie prevádzky systému.
- 2.4. Zhotoviteľ je oprávnený pre účely plnenia záväzkov z tejto zmluvy použiť plnenia tretích osôb.
- 2.5. K SW, ktorého rozmnoženiny budú dodané bude objednávateľovi patriť právo používania podľa odovzdaných licencií.

Čl.3

Spôsob poskytovania servisných služieb a súčinnosť objednávateľa

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov zhotoviteľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne primeranú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - najneskôr ku dňu podpisu tejto zmluvy nainštaluje technické prostriedky, ktorými zhotoviteľovi umožní vzdialený prístup k HW a SW a pri realizácii vzdialeného prístupu umožní zhotoviteľovi vzdialený prístup do Systému v zhotoviteľom požadovanej lehote,
 - zabezpečí prístup povereným pracovníkom zhotoviteľa na pracoviská objednávateľa v rozsahu potrebnom na plnenie záväzkov z tejto zmluvy,
 - vytvorí pre pracovníkov zhotoviteľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky,
 - poskytne zhotoviteľovi pre vykonávanie servisných činností nasledujúce podklady a prostriedky:
 - denník operátora, protokoly, chybové výpisy;
 - inštalačné media, programy, dokumentáciu;
 - na požiadanie aj zodpovedného pracovníka,
 - zabezpečí najneskôr do 4 hodín od vyžiadania poskytnutie podkladov potrebných k analýze požiadavky v rozsahu určenom zhotoviteľom,
 - V prípade potreby poskytne zhotoviteľovi k vykonaniu servisných služieb zdarma telefónne spojenie v blízkosti servisovaného HW a SW a umožní použitie existujúcich liniek,
 - zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených, alebo stratených dát,
 - zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 3.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje nastúpiť na odstránenie riadne nahlásenej vady podľa podmienok uvedených v prílohe č.2 tejto zmluvy. Za nástup na odstránenie vady sa pre účely tejto zmluvy rozumie pripojenie sa zhotoviteľa cez vzdialený prístup alebo príchod k zákazníkovi na miesto výskytu vady (on-site).

- 3.3. Riadne nahlásené vady sa zhotoviteľ zaväzuje odstrániť v lehotách uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany dohodnú inak. O poskytnutí servisných služieb bude vyhotovený protokol. Jeho podpisom sa považuje záväzok zhotoviteľa na poskytnutie servisných služieb pri prevádzke za riadne splnený. V prípade, že objednávateľ bezdôvodne odmietne protokol podpísať a/alebo začne používať zariadenie po poskytnutí servisných služieb pri prevádzke pre svoje potreby bez podpisu protokolu, považuje sa protokol za podpísaný a záväzok zhotoviteľa za riadne splnený.
- 3.4. Objednávateľ písomne oznámi Zhotoviteľovi osobu poverenú konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy do 5 pracovných dní od podpisu zmluvy.
- 3.5. Osoba poverená za objednávateľa je oprávnená v mene objednávateľa zabezpečovať nahlasovanie požiadaviek objednávateľa, poskytovanie súčinnosti objednávateľa a podpisovať zápisnice o výsledku plnenia diela (výkazy prác).
- 3.6. Zhotoviteľ písomne oznámi Objednávateľovi osobu poverenú konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy do 5 pracovných dní od podpisu zmluvy.
- 3.7. Osoba poverená za zhotoviteľa je oprávnená v mene zhotoviteľa zabezpečovať riešenie špeciálnych požiadaviek objednávateľa, komunikovať v zmysle tejto zmluvy s poverenou osobou objednávateľa, riešiť reklamácie s cieľom odstrániť prípadné nedostatky plnenia zmluvy, navrhovať zmeny tejto zmluvy.
- 3.8. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby.
- 3.9. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov.
- 3.10. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti podľa tejto zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy - lehoty pre plnenia/činnosti zhotoviteľa podľa tejto zmluvy sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

Čl.4

Cena a platobné podmienky

- 4.1. Ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy sa dojednávajú v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 4.2. Ceny za servisné služby podľa bodu 2.1 sú rozpísané v Prílohe č.1 tejto zmluvy.
K cenám bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov a služby budú fakturované zhotoviteľom objednávateľovi v EUR. Faktúra za služby podľa tejto zmluvy je splatná zhotoviteľovi do 30 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia.
- 4.3. Právo na vystavenie faktúry vo výške štvrťročného poplatku z ceny uvedenej v prílohe č. 1 v časti HW maintenance, bude mať zhotoviteľ vopred raz za daný štvrťrok najskôr v prvý deň platnosti maintenance za príslušný štvrťrok.
- 4.4. Právo na vystavenie faktúry vo výške ročného poplatku z ceny uvedenej v prílohe č. 1 v časti licencií SW assurance bude mať zhotoviteľ vopred raz ročne najskôr v prvý deň platnosti assurance za príslušný rok.

- 4.5. V prípade omeškania objednávateľa s dohodnutou platbou o viac ako 30 dní, je zhotoviteľ oprávnený odložiť splnenie vlastných záväzkov až do uskutočnenia omeškaných platieb alebo plnení.

Čl.5

Vlastnícke právo k náhradným dielom

- 5.1. Pri výmene/dodávke náhradných dielov za ktoré sa podľa tejto zmluvy platí cena podľa tejto zmluvy nadobúda objednávateľ vlastnícke právo k týmto náhradným dielom dňom ich dodania.
- 5.2. Odinštalované vadné náhradné diely prechádzajú odinštalovaním do vlastníctva zhotoviteľa.

Čl.6.

Čas plnenia

- 6.1. . Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.3.2015.
- 6.2. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia, alebo činnosti zhotoviteľa podľa tejto zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
- 6.3. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať.

Čl.7

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 7.1. Ak v dôsledku Vady HW došlo k vzniku Vady na inom vybavení, ktoré nie je predmetom tejto zmluvy, zhotoviteľ nebude povinný uskutočniť opravu na inom vybavení v rámci tejto zmluvy.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu Systému podľa požiadaviek výrobcu Systému.
- 7.3. Zhotoviteľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vhodného a odborne spôsobilého a vyškoleného personálu, alebo s využitím personálnych a technických zdrojov tretích strán (subzhotoviteľ).
- 7.4. Objednávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi riadne a včas súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na plnenie predmetu tejto zmluvy, najmenej však súčinnosť uvedenú v článku 3 tejto zmluvy.
- 7.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri realizácii servisných služieb bude zasahovať do prevádzkovej činnosti objednávateľa iba v nevyhnutnom rozsahu a so súhlasom objednávateľa.
- 7.6. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
- 7.7. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že dodané plnenie bude v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a normami.

- 7.8. Zhotoviteľ je povinný dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.
- 7.9. Zhotoviteľ je povinný v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov objednávateľa.
- 7.10. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia a/alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy.
- 7.11. Zhotoviteľ je povinný:
- 7.11.1. vybaviť svojich zamestnancov a osoby, prostredníctvom, ktorých bude plniť predmet zmluvy viditeľným označením logom firmy zhotoviteľa,
 - 7.11.2. zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene len na miestach plnenia predmetu zmluvy a priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy.

Čl.8

Ochrana dôverných informácií

- 8.1. Za dôverné informácie sa pre účely tejto zmluvy považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia, (i) ktoré sa týkajú zmluvy a jej plnenia, (ii) ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvách, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane), (iii) ktoré sa týkajú zákazníkov zhotoviteľa, (iv) ktoré boli poskytnuté zmluvnej strane pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka) a/alebo (v) ktoré sú výslovne označené ako dôverné alebo iným obdobným označením.

Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane dôvernú informáciu, druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:

- a) ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností a/alebo pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
- b) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
- c) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu verejnej moci,
- d) ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,

- e) ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávania mlčanlivosti,
- f) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia zhotoviteľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií,

inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci súhlas zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.

- 8.2. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 8.3. Ochrana podľa tohto článku zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 8.4. Objednávateľ upozornil zhotoviteľa, že pri plnení povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy bude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a poučil ho o povinnostiach vyplývajúcich z tohto zákona.
- 8.5. Objednávateľ vyhlasuje, že na každé nakladanie s osobnými údajmi, ku ktorému má dôjsť pri plnení povinností zhotoviteľa zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy a ktoré podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov vyžaduje súhlas dotknutej osoby, má udelený súhlas dotknutých osôb.

Čl.9

Zodpovednosť za škody

- 9.1. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu spôsobenú objednávatelovi pri plnení záväzkov z tejto zmluvy v plnom rozsahu. Ak je to možné a účelné, môže zhotoviteľ škodu na Systéme, za ktorú zodpovedá, odstrániť uvedením Systému do pôvodného stavu na svoje náklady.
- 9.2. Celková výška náhrad škôd, ktorú si objednávateľ bude môcť nárokovať a ktorú zhotoviteľ bude musieť nahradiť za obdobie kalendárneho štvrťroka môže byť najviac vo výške 100 % zo sumy štvrťročného poplatku, a to aj v prípade spôsobenia viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet. Objednávateľ uznáva, že v čase vzniku záväzkového vzťahu z tejto zmluvy nemôže zhotoviteľ ako možný dôsledok porušenia jeho povinností pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou predvídať škody celkovo vyššie ako je uvedené v predchádzajúcej vete.

Čl.10

Platnosť a ukončenie zmluvy

- 10.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu určitú do 31.3.2015.
- 10.2. Od tejto zmluvy možno odstúpiť iba v prípadoch uvedených v tomto článku zmluvy a podľa podmienok uvedených v tomto článku zmluvy.

- 10.3. Ak objednávateľ bude v omeškaní s poskytnutím súčinnosti podľa bodu 3.1 a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej zhotoviteľom v dĺžke najmenej 30 dní, zhotoviteľ môže odstúpiť od tejto zmluvy.
- 10.4. Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej zhotoviteľom podľa tejto zmluvy o viac ako 30 dní a tento záväzok nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej zhotoviteľom v dĺžke najmenej 15 dní, zhotoviteľ môže odstúpiť od tejto zmluvy.
- 10.5. Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak objednávateľ poruší licenčné podmienky a obmedzenia podľa tejto zmluvy.
- 10.6. Pri odstúpení od zmluvy zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky zhotoviteľa na zaplatenie ceny za servisné služby už poskytnuté objednávateľovi nebudú odstúpením od zmluvy dotknuté.
- 10.7. Pri odstúpení od zmluvy bude zhotoviteľovi patriť aj nárok na náhradu nákladov za servisné služby, ktoré zhotoviteľ ku dňu účinnosti odstúpenia od zmluvy vykonal, u ktorých ku dňu účinnosti odstúpenia od zmluvy ešte nedošlo k ich odovzdaniu objednávateľovi. Náhrada bude zaplatená na základe faktúry zhotoviteľa so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry objednávateľovi.
- 10.8. Túto zmluvu môže ktorákolvek zo zmluvných strán písomne vypovedať i bez uvedenia dôvodu a to ku koncu prvého roka trvania tejto Zmluvy. Výpoveď musí byť druhej zmluvnej strane doručená najneskôr 3 mesiace pred uplynutím prvého roka trvania tejto Zmluvy.
- 10.9. Túto zmluvu je možné ukončiť aj vzájomnou dohodou zmluvných strán.

Čl.11

Osobitné dojednania

- 11.1. Pohľadávky vzniknuté pri plnení tejto zmluvy alebo akokoľvek inak v súvislosti s touto zmluvou možno započítať len písomnou dohodou zmluvných strán. Záväzky a práva ako právo na zaplatenie zmluvnej pokuty, úroku z omeškania, právo na ochranu dôverných informácií ako aj iné práva a záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto zmluvy, trvajú aj po jej skončení.
- 11.2. Zmluvné plnenie zo strany zhotoviteľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie).
- 11.3. Pre doručovanie písomností medzi zmluvnými stranami súvisiacich so zmluvou platí, že písomnosť sa považuje za doručeníu dňom jej faktického doručenia druhej zmluvnej strane. Písomnosť sa tiež považuje za doručeníu dňom, keď márne uplynie lehota na prevzatie si zásielky na pošte, a to aj v prípade, že sa adresát o uložení zásielky nedozvedel. Zásielka sa považuje za doručeníu aj v prípade úmyselného konania adresáta majúceho za následok neúspešné doručenie písomnosti.

Čl.12 Závěrečné ustanovenia

- 12.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 – Rozsah a ceny servisných služieb
- 12.2. V prípade rozporu medzi znením zmluvy a jej príloh sa záväzkový vzťah medzi zmluvnými stranami spravuje znením zmluvy.
- 12.3. Na záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa nepoužijú (všeobecné) obchodné podmienky žiadnej zo zmluvných strán.
- 12.4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 12.5. Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, ani samotnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné
- 12.6. Táto zmluva a záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto zmluvy alebo inak súvisiace s touto zmluvou budú prednostne riešené rokovaním a dohodou zmluvných strán. Ak nebudú takto v primeranej lehote v dĺžke najmenej 60 dní vyriešené, môžu byť predložené na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 12.7. S výnimkami uvedenými v tejto zmluve je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 12.8. Táto zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých po 2 (dvoch) dostane každá zmluvná strana.
- 12.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Doc. PhDr. Dušan Čaplovič, DrSc.
minister

Ing. Peter Prónay
konateľ

Príloha č. 1 k Zmluve – Rozsah a ceny poskytovaných služieb

POLOŽKA		Cena bez DPH	DPH	CENA s DPH	Platnosť HW maintenance do
Rack servery					
	Rack servery - 2 samostatné HPDL160 servery určené pre montáž do racku,				
	Maintenance - garantovaná doba opravy alebo náhradné riešenie do 24 hodín	2 563 €	20%	3 075 €	31.3.2015
Diskové pole Tier 1 (HP)					
	upgrade Diskového pola (tier 1) - HP XP24000				
	Maintenance - garantovaná doba opravy alebo náhradné riešenie do 24 hodín	188 625 €	20%	226 350 €	31.3.2015
Diskové pole Tier 2 (IBM)					
	Diskové pole (tier 2) - upgrade o 4ks IBM EXP810				
	Maintenance - garantovaná doba opravy alebo náhradné riešenie do 24 hodín	37 675 €	20%	45 210 €	31.3.2015
LAN					
	LAN - 2ks Cisco 1120 Secure ACS Appliance with 5.0 Software, 2ks Base system with 8 X2 ports and 2 half slots, 2ks Catalyst 4948, ES s/w, 48-Port 10/100/1000+4 SFP, 1 AC p/s, 2ks 2821 w/ AC PWR, 2GE, 4HWICs, 3PVDM, 1NME-X, 2AIM, IP BASE, 64F/256D, 2ks 2811 w/ HWIC-16A and 2 CAB-HD8-ASYNC Terminal Server Bundle, 2ks ASA 5510 Security Plus Appl with SW, HA, 2GE+3FE, 3DES/AES,				
	Maintenance - garantovaná doba opravy alebo náhradné riešenie do 24 hodín	22 191 €	20%	26 630 €	31.3.2015
HW infraštruktúra Call Centra					
	CISCO a HP komponenty				
	Maintenance - garantovaná doba opravy alebo náhradné riešenie do 24 hodín	296 250 €	20%	355 500 €	31.3.2015
HW maintenance spolu		547 304 €	20%	656 765 €	
POLOŽKA		Cena bez DPH	DPH	CENA s DPH	Platnosť Software Assurance do
Microsoft					
	MS Project server 2010, MS Exchange server, Operačný systém MS WIN,				
	Právo používať nové verzie v rámci daného obdobia	32 597 €	20%	39 117 €	31.3.2015
Zálohovanie					
	Zálohovací softvér - IBM TSM, TSM for mail				
	Právo používať nové verzie v rámci daného obdobia	53 078 €	20%	63 694 €	31.3.2015
SW assurance spolu		85 675 €	20%	102 810 €	

Príloha č. 2 k zmluve Definícia SLA parametrov

Kategorizácia porúch

Prevádzkové poruchy/incidenty sa členia do týchto kategórií:

kategória 1 – kritické a akútne prevádzkové poruchy znemožňujúce alebo významne obmedzujúce používanie informačného systému, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systémy objednávateľa. Objednávateľ nemôže využívať služby poskytované IT infraštruktúrou. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému objednávateľa.

Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním prevádzkovej poruchy v režime 24x7. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu musí byť vždy telefonicky na Servis Desk Hotline.

Doba odozvy sú 2 hodiny a začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) je 8 hodín.

kategória 2 – prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kritické, významné alebo akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v technickej dokumentácii. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Service Desk Hotline alebo cez web rozhranie alebo formou e-mailu.

Doba odozvy sú 4 hodiny a začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) je 12 hodín.

kategória 3 – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Service Desk Hotline alebo cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Doba odozvy je 8 hodín a začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) je 24 hodín

Kategorizácia prevádzkovej poruchy musí byť vzájomne odsúhlasená medzi zúčastnenými stranami. V prípade nezhody sú do tohto procesu zapojení vždy najbližší nadriadení. V prípade, že nedôjde k dehode týchto pracovníkov, rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov objednávateľa a zhotoviteľa.