
SERVISNÁ ZMLUVA

č. 7/VSÚ/2011

podľa § 269 ods. 2 a nasledovných príslušných ustanovení
Obchodného zákonníka

(ďalej len „Zmluva“).

ZMLUVNÉ STRANY :

Názov :	Slovenská republika zastúpená Správa štátnych hmotných rezerv SR
Sídlo :	Pražská 29 812 63 Bratislava
IČO :	30 844 363
Štatutárny orgán :	Mgr. Eva Hrinková, predsedníčka
Bankové spojenie :	Štátna pokladnica
Číslo účtu :	7000126238/8180

/ďalej aj ako „**SŠHR SR**“ alebo objednávatel'/

A

Obchodné meno :	ANASOFT APR, spol. s r. o.
Sídlo :	Mlynská 41 811 02 Bratislava
IČO :	31 361 552
Zápis :	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel : Sro, vložka č. : 6042/B
Štatutárny orgán :	Ing. Stanislav Čekovský, konateľ
Bankové spojenie :	Tatra banka a.s., Bratislava
Číslo účtu :	2621040039 /1100

/ďalej aj ako „**spoločnosť ANASOFT**“ alebo zhotoviteľ/

1. ÚVODNÉ USTANOVENIE A VÝKLAD POJMOV

1. Dňa 17.12.2010 SŠHR SR zverejnila výzvu na predkladanie ponúk s názvom predmetu zákazky *Správa, údržba a technická podpora informačných technológií pre SŠHR SR*, druh zákazky *podprahová zákazka v zmysle ust. § 99 z.č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní*. Ponuka spoločnosti ANASOFT bola v zmysle ust. § 35 z.č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a súťažných podkladov vyhodnotená ako najvýhodnejšia ponuka.
2. **Softvér** je označenie pre programové vybavenie počítača alebo súhrn všetkých programov, ktoré sa dajú použiť na výpočtovom zariadení.
3. **Hardvér** je technické vybavenie počítača a počítačových komponentov.
4. **Profylaktika** – je pravidelná preventívna údržba výpočtovej techniky, ktorej cieľom je zabezpečenie spoľahlivej prevádzky produktov a predchádzanie prípadným poruchám.
5. **Produkty** – znamenajú hardvérové (hardvér) alebo softvérové (softvér) časti informačných technológií objednávateľa, na ktoré zhotoviteľ poskytuje svoje služby.
6. **Porucha** – akýkoľvek nesúlad funkčných vlastností používaného produktu s vlastnosťami špecifikovanými v dodávateľskej dokumentácii, vzájomne schválených dokumentoch alebo špecifikácii výrobcu.
7. **Užívateľ** – pracovník objednávateľa, ktorý je užívateľom produktu.

2. PREDMET ZMLUVY

1. Na základe tejto zmluvy sa spoločnosť ANASOFT zaväzuje SŠHR SR, že za podmienok a spôsobom uvedeným v tejto zmluve bude na svoje nebezpečenstvo poskytovať služby správy, údržby a technickej podpory informačných technológií pre SŠHR SR s cieľom zabezpečiť ich správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach SŠHR SR a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy. Tieto služby bude spoločnosť ANASOFT poskytovať podľa aktuálnej potreby SŠHR SR.

a) správa a údržba počítačovej infraštruktúry:

- I. správa a údržba serverov:
 - Domain controller (MS Windows Server 2003 SP2);
 - Terminal server (MS Windows server 2008 SP2, KMS Server);
 - Archivačný server (MS Windows server 2003 SP2);
 - Backup server (MS Windows server 2003 SP2);
 - Mailgateway/SMTP server (Linux Debian)
 - Firewall/Router (Linux Debian)
- II. aktualizácia a inštalácia opravných balíkov a záplat systémového softvéru a aplikácií inštalovaných na serveroch
- III. zálohovanie údajov na dôležitých serveroch, výmena pásovk v páskovej zálohovacej mechanike
- IV. správa sieťových zariadení (aktívne prvky – switche)

- V. správa užívateľských účtov (vytváranie, odstraňovanie účtov, zmena užívateľských oprávnení, resetovanie hesiel)
- VI. správa antivírusového softvéru a jeho licencií na koncových staniciach a serveroch, nastavenie automatickej aktualizácie

b) servis a technická podpora počítačovej infraštruktúry:

- I. zabezpečovať servis a bezporuchovú prevádzku hardvéru a softvéru bližšie špecifikovanom v písm. a) odseku 1. tejto zmluvy;
- II. servis hardvéru koncových staníc (PC) v prípade technickej poruchy;
- III. telefonická podpora (hot-line) v časovej dostupnosti podľa Prílohy č.1
- IV. On-Site (na mieste) alebo vzdialená technická podpora v prípade technického problému v časovej dostupnosti a reakčnej dobe podľa Prílohy č.1
- V. Profylaktika 1x mesačne on-site (na mieste plnenia) u objednávateľa v rozsahu 3 hodín (kontrola stavu serverov, kontrola logov, stavu aktualizácie a funkčnosti antivírusového softvéru, iné úkony potrebné na detekciu a prevenciu prípadných problémov)

c) podpora služieb dodávateľov a subdodávateľov SŠHR SR

Podpora služieb dodávateľov a subdodávateľov SŠHR SR zahŕňa koordináciu technickej podpory a správy infraštruktúry (hardvér, softvér a/alebo služby) v dohodnutých reakčných časoch, ktorú má SŠHR SR zmluvne dohodnutú s inými dodávateľmi alebo subdodávateľmi. Jedná sa o nasledujúce služby:

- I. dátová sieť MPLS VPN, IPsec VPN a pripojenie do Internetu so zmluvným telekomunikačným dodávateľom;
- II. ekonomický IS EuroSRS
- III. poštový server Lotus Notes/Domino;
- IV. komunikačné zariadenie Siemens HiPath 4000
- V. prenajaté tlačové zariadenie Konica Minolta Bizhub C 550;
- VI. pripojenie do siete Govnet

d) poradenstvo a konzultačné služby pri rozvoji infraštruktúry IT:

- I. podpora pri rozvoji a plánovaní architektúry počítačovej infraštruktúry a aplikačného vybavenia;
- II. podpora pri upgradoch a zmenách konfigurácie infraštruktúry IT;
- III. podpora a poradenstvo pri používaní hardvéru a softvéru (aplikačného vybavenia);
- IV. poradenská a konzultačná činnosť v oblasti nákupu a výberu výpočtovej/kancelárskej techniky, softvérových a hardvérových produktov

e) **inštalčné práce**

- I. inštalácia hardvérových a softvérových produktov dodaných dodávateľmi, subdodávateľmi SŠHR SR na základe objednávky SŠHR SR.

(ďalej aj ako „SERVIS“ alebo „VÝKON ČINNOSTÍ“) a SŠHR SR sa zaväzuje spôsobom a za podmienok uvedených v tejto zmluve zaplatiť spoločnosti ANASOFT dohodnutú úhradu za práce a služby.

3. VYKONÁVANIE SERVISNÝCH SLUŽIEB

1. Spoločnosť ANASOFT nie je oprávnená poveriť výkonom jednotlivých činností podľa tejto zmluvy inú právnickú osobu.
2. Spoločnosť ANASOFT je povinná vykonať činnosti dohodnuté podľa tejto zmluvy na svoje náklady a svoje nebezpečenstvo v dohodnutom čase.
3. Pri výkone činností sa spoločnosť ANASOFT zaväzuje postupovať samostatne a pri určovaní spôsobu vykonania dohodnutých činností sa zaväzuje dodržiavať písomné pokyny SŠHR SR vzťahujúce sa na výkon servisu ako aj oznámenia o technických zmenách. Za týmto účelom sa SŠHR SR zaväzuje poskytnúť spoločnosti ANASOFT všetky nevyhnutné technické podklady, pričom o odovzdaní a prevzatí sa zmluvné strany zaväzujú v každom jednotlivom prípade spísať protokol, ktorý bude podpísaný oboma účastníkmi a včas poskytovať nevyhnutné technické informácie, resp. oznámenia o ich zmenách.
4. SŠHR SR je oprávnená kontrolovať výkon servisu. V prípade, ak SŠHR SR zistí, že spoločnosť ANASOFT vykonáva servis v rozpore so svojimi povinnosťami, je oprávnená dožadovať sa toho, aby spoločnosť ANASOFT odstránila vady vzniknuté vadným výkonom servisu. Výkon služieb v rozpore so svojimi povinnosťami je dôvodom na odstúpenie od zmluvy zo strany SŠHR SR pre podstatné porušenie tejto zmluvy. Odstúpením od zmluvy nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
5. Spoločnosť ANASOFT je povinná bezodkladne upozorniť SŠHR SR na nevhodnú povahu pokynov daných mu na výkon servisu.
6. Spoločnosť ANASOFT je povinná zabezpečiť poskytovanie plnenia podľa článku 1 tejto zmluvy kedykoľvek počas doby definovanej v Prílohe č.1. V ostatných prípadoch na základe samostatnej dohody spoločnosti ANASOFT so SŠHR SR spôsobom, ktorý predchádza vzniku škody.
7. Spoločnosť ANASOFT je povinná zabezpečovať servis v plnom rozsahu pri súčasnom dodržiavaní právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a ďalších uznávaných technických zásad a s vynaložením odbornej starostlivosti.

8. Spoločnosť ANASOFT sa zaväzuje najneskôr pri uzavretí tejto zmluvy preukázať SŠHR SR uzatvorenie poistenia zodpovednosti za škodu spôsobnú prevádzkovaním činností podľa tejto zmluvy a toto sa zaväzuje počas doby platnosti a účinnosti tejto zmluvy udržiavať a kedykoľvek na požiadanie SŠHR SR preukázať. V opačnom prípade je SŠHR SR od tejto zmluvy oprávnená odstúpiť.
9. Spoločnosť ANASOFT je povinná odovzdať bez zbytočného odkladu SŠHR SR veci, ktoré za neho prevzala pri vybavení predmetnej záležitosti.
10. Spoločnosť ANASOFT zodpovedá za škodu na prevzatých veciach od tretích osôb, ibaže túto škodu nemohla odvrátiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. V prípade ak má spoločnosť ANASOFT prevziať veci, ktorých hodnota prevyšuje sumu 330,00 €, je oprávnená ich prevzatie odoprieť v prípade ak na požiadanie spoločnosti ANASOFT tretia osoba nepreukáže, že tieto veci sú predmetom poistenia.
11. Spoločnosť ANASOFT je povinná viesť evidenciu o ohlásených technických poruchách a predložiť ju na požiadanie SŠHR SR na nazretie. Evidencia o ohlásených technických poruchách musí obsahovať údaje o dátume ohlásenia technickej poruchy, dátume a spôsobe vybavenia technickej poruchy.
12. V prípade, ak spoločnosť ANASOFT poruší záväzky uvedené v tomto článku SŠHR SR je oprávnená /aj kumulatívne/:
 - I. Požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30% z mesačného paušálu uvedeného v článku 5 za každé jedno porušenie ustanovení tohto článku zmluvy, pričom nároky na náhradu škody nie sú dojednaním o zmluvnej pokute dotknuté,
 - II. Odstúpiť od zmluvy.
13. Spoločnosť ANASOFT zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, že si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a SŠHR SR o takéto stretnutie požiada.
14. Spoločnosť ANASOFT je povinná pri každom servisnom zásahu v priestoroch SŠHR SR vystaviť preberací protokol o vykonaných plneniach a nechať si ho podpísať oprávneným pracovníkom objednávateľa.
15. Spoločnosť ANASOFT má právo odmietnuť poskytnutie služieb vylúčených z podpory a to :
 - Odstraňovanie poruchy, ktorú spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť objednávateľa alebo tretej osoby.
 - Servis v prípadoch, ak produkty neboli používané na určený účel, výrobcom doporučeným spôsobom a v doporučených podmienkach.
 - Obnova užívateľom zmazaných súborov.

- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil nedostatok miesta na pevnom disku PC alebo servera, pričom na možnosť týchto problémov zhotoviteľ predtým písomne upozornil objednávateľa.
- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil okolnosť vylučujúca zodpovednosť
- Správa softvérových licencií pre produkty objednávateľa
- Správa, údržba a technická podpora vykonávaná mimo miesta plnenia, t.j. napríklad v závodoch objednávateľa, apod.)
- Dopravné náklady mimo miesta plnenia.
- Riešenie technických problémov spôsobených vplyvom používania verzií produktov, ktoré nie sú oficiálne podporované výrobcom alebo ak sú produkty používané na infraštruktúre (hardvér a softvér) objednávateľa, ktorá nie je podľa výrobcu kompatibilná s produktmi, pričom zhotoviteľ na tieto skutočnosti objednávateľa vopred písomne upozornil a zhotoviteľ na používaní týchto nepodporovaných verzií produktov trvá.
- Riešenie technických problémov v prípade ak objednávateľ úmyselne používa produkty nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke výrobcu alebo potvrdenej špecifikácii produktu.

4. POVINNOSTI SŠHR SR

1. SŠHR SR je povinná vyplatiť spoločnosti úhradu za práce a služby vo výške a v čase uvedenom v článku 5. tejto zmluvy.
2. SŠHR SR sa zaväzuje poskytovať spoločnosti ANASOFT pri výkone činností podľa čl. 2 tejto zmluvy potrebnú súčinnosť. V prípade ak SŠHR SR preukázateľne neposkytuje spoločnosti ANASOFT potrebnú súčinnosť, nie je spoločnosť ANASOFT viazaná reakčnými časmi podľa Prílohy č. 1. Spoločnosť ANASOFT je povinná v takomto prípade bezodkladne informovať SŠHR SR. Plynutie týchto reakčných časov sa vtedy pozastavuje až do okamihu, kedy začne SŠHR SR poskytovať potrebnú súčinnosť.
3. SŠHR SR je povinná v súvislosti s plnením zmluvy zabezpečiť vstup pre pracovníkov spoločnosti ANASOFT do budovy a priestorov SŠHR SR, zabezpečiť vhodné podmienky pre ich prácu, prístup k nevyhnutným informáciám, prístup k produktom s príslušnými prístupovými právami a súčinnosť tretej strany ak je potrebná.
4. SŠHR SR zabezpečí účasť svojho kompetentného zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, ak si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a spoločnosť ANASOFT o takéto stretnutie vopred písomne požiada.
5. Pri hlásení poruchy je SŠHR SR povinná spoločnosti ANASOFT poskytnúť nasledujúce údaje: kontaktné údaje pre spätné potvrdenie hlásenia poruchy (meno volajúceho, telefónne číslo/mobil), názov produktu, detailný popis poruchy a okolnosti jej vzniku resp. výskytu a jej závažnosť podľa klasifikácie v Prílohe č. 1. Spoločnosť ANASOFT má právo SŠHR SR priradenú

kategóriu poruchy preklasifikovať pokiaľ nebola SŠHR SR správne ohodnotená, pričom spoločnosť ANASOFT musí bezodkladne o tejto skutočnosti SŠHR SR písomne informovať.

6. Požiadavka na servis sa považuje za nahlásenú jej nahlásením požadovaným spôsobom spoločnosti ANASOFT a uvedením jej závažnosti SŠHR SR podľa Prílohy č. 2. Od tohto okamihu začínajú plynúť reakčné časy. Spoločnosť ANASOFT je povinná potvrdiť SŠHR SR akceptáciu požiadavky písomne, priradenú kategóriu poruchy a stanoviť predbežný postup jej riešenia.
7. SŠHR SR je povinná zabezpečiť podmienky pre prevádzku produktov požadované výrobcom, ich pôvodným dodávateľom alebo prevádzkovou dokumentáciou produktov.
8. SŠHR SR je povinná po každom servisnom zásahu spoločnosti ANASOFT skontrolovať vecnú správnosť údajov na vystavenom preberacom protokole a pokiaľ sú správne, je povinná tento spoločnosti ANASOFT potvrdiť.

5. ÚHRADA ZA PRÁCE A SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Zmluvné strany sa dohodli, že SŠHR SR zaplatí spoločnosti ANASOFT úhradu za práce a služby, ktorej výška bude stanovená nasledovne:
 - a) úhrada za práce a služby za činnosti podľa čl. 2 písm. a) – d) je stanovená ako paušálna úhrada za práce a služby v sume
2450 EUR/mes. bez DPH, t.j. **2.940,00 EUR s DPH/mesiac**;
 - b) úhrada za práce a služby za činnosti podľa čl. 2 písm. e) je stanovená v sume 50 EUR/hod. bez DPH, t.j. **60,00 EUR s DPH/hodinu** za každú začatú hodinu prác.

Vyššie uvedené ceny počítajú s aktuálne platnou DPH vo výške 20%. Fakturované ceny s DPH podliehajú prípadným zmenám zákonnej sadzby DPH počas celého trvania zmluvného vzťahu.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že účelne vynaložené náklady spojené s plnením v prospech SŠHR SR sú zahrnuté v úhrade za práce a služby spoločnosti ANASOFT.
3. Daňové doklady – faktúry bude spoločnosť ANASOFT vystavovať do desiatich (10) dní po skončení kalendárneho mesiaca a tieto sa SŠHR SR zaväzuje uhradiť spoločnosti ANASOFT v lehote do **21** dní odo dňa ich doručenia na adresu sídla SŠHR SR uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že daňový doklad – faktúra bude obsahovať nasledovné náležitosti:
 - a) označenie daňový doklad – faktúra a jej číslo,
 - b) označenie zmluvných strán: obchodné meno, adresu, sídlo, IČO, DIČ, IČ pre DPH,

- c) odkaz na zmluvu, na základe ktorej je daňový doklad – faktúra vystavovaná a na ustanovenie zmluvy oprávňujúce k fakturácii,
 - d) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
 - e) deň vystavenia, deň splatnosti faktúry, dátum daňovej povinnosti,
 - f) výšku fakturovanej sumy,
 - g) sadzbu DPH v % a v €,
 - h) označenie osoby, ktorá faktúru vystavila,
 - i) pečiatku a podpis zodpovedného zástupcu spoločnosti ANASOFT,
 - j) v prílohe faktúry: doklady preukazujúce opodstatnenosť uplatňovaných nárokov spoločnosti ANASOFT spôsobom uvedeným v tejto zmluve.
5. V prípade, ak daňový doklad – faktúra alebo jej príloha nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, je SŠHR SR oprávnená vrátiť ju spoločnosti ANASOFT na prepracovanie s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.

6. PODMIENKY POSKYTOVANIA VÝKONU ČINNOSTI

1. Miestom plnenia je sídlo SŠHR SR na ul. Pražská 29, 812 63 Bratislava.
2. Výkon činností podľa tejto zmluvy spoločnosť ANASOFT vykoná v sídle SŠHR SR, prípadne na mieste, ktoré určí SŠHR SR a to v termínoch určených po dohode oboch zmluvných strán.
3. Ak dôjde pri používaní zariadení alebo softvérových, hardvérových produktov k poruche, príslušný zamestnanec SŠHR SR túto skutočnosť bezodkladne telefonicky a následne písomne prostredníctvom faxu alebo e-mailu oznámi spoločnosti ANASOFT. V oznámení uvedie všetky potrebné informácie a podklady, tak aby spoločnosť ANASOFT mohla pristúpiť k odstráneniu poruchy.
4. Hlásenie poruchy SŠHR SR vykoná na telefónnom čísle na tieto účely určenom a uvedenom v Prílohe č.1.
5. Ak nie je možné poruchu odstrániť prostredníctvom telefonickej konzultácie so SŠHR SR, začne spoločnosť ANASOFT, s prácami na odstránení poruchy podľa klasifikácie a závažnosti poruchy v zmysle reakčných dôb, prípadne v iný termín dohodnutý zmluvnými stranami.

7. DOBA TRVANIA ZMLUVY,

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na **24** mesiacov odo dňa jej podpisu oboma zmluvnými stranami, alebo do vyčerpania sumy určenej podľa ust. § 99 z.č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení platnom ku dňu zverejnenia výzvy na predkladanie ponúk.

2. Platnosť tejto zmluvy sa končí uplynutím dohodnutej **24** mesačnej lehoty jej platnosti a účinnosti, alebo vyčerpaním sumy určenej podľa ust. § 99 z.č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení platnom ku dňu zverejnenia výzvy na predkladanie ponúk, podľa toho, ktorá právna skutočnosť nastane skôr.
3. Platnosť tejto zmluvy je možné ukončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán;
Návrh na ukončenie platnosti tejto zmluvy dohodou zašle doporučenou poštou jedna zmluvná strana do sídla/miesta podnikania druhej zmluvnej strany uvedeného v záhlaví tejto zmluvy alebo písomne oznámeného ako korešpondenčná adresa. Táto je povinná sa k návrhu písomne vyjadriť do 14 (štrnástich) dní odo dňa jeho doručenia. V prípade písomného súhlasu druhej zmluvnej strany s ukončením tejto zmluvy dohodou, končí sa jej platnosť posledný deň kalendárneho mesiaca, po kladnom vyjadrení sa druhej zmluvnej strany.
 - b) Odstúpením od zmluvy v prípadoch výslovne uvedených v jednotlivých ustanoveniach tejto zmluvy alebo zákone.
 - c) Odstúpením od zmluvy pre podstatné porušenie zmluvy jedným z účastníkov zmluvy. Porušenie tejto zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhý účastník zmluvy nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné, čo nezakladá nárok na odstúpenie od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy sa vykoná na základe predchádzajúcej písomnej výzvy adresovanej účastníkovi tejto zmluvy, ktorý podstatným spôsobom porušil jednotlivé ustanovenie tejto zmluvy. Výzva musí obligatórne obsahovať špecifikáciu podstatného porušenia povinnosti stanovenej na základe tejto zmluvy, vrátane poskytnutia dostatočnej lehoty na odstránenie vzniknutého stavu, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (desať) kalendárnych dní. Pre prípad odstúpenia od zmluvy táto sa zrušuje doručením písomného oznámenia o zrušení zmluvy z dôvodu jej podstatného porušenia tam špecifikovaným účastníkom tejto zmluvy.
 - d) Výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, pričom výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede druhej zmluvnej strane.

8. OSOBITNÉ DOJEDNANIA

1. Zmluvné strany zodpovedajú za splnenie záväzkov vyplývajúcich pre ne z tejto zmluvy.

2. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať pri plnení predmetu zmluvy s odbornou starostlivosťou podľa písomných pokynov druhej zmluvnej strany a chrániť jej záujmy.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu navzájom si oznamovať všetky okolnosti, ktoré zistili pri plnení tejto zmluvy, ktoré môžu mať významný vplyv na zmenu pokynov druhej zmluvnej strany.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú včas a riadne si poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä sa zaväzujú poskytovať všetky potrebné podklady, doklady a údaje, ktoré sú nevyhnutné pri plnení povinností podľa tejto zmluvy.
5. Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú uschovať doklady, ktoré nadobudli v súvislosti s výkonom činností podľa tejto zmluvy a to po dobu, po ktorú môžu byť tieto doklady významné pre ochranu záujmov druhej zmluvnej strany.

9. OCHRANA INFORMÁCIÍ

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie, ktoré si vymenili v rámci uzatvárania tejto zmluvy, ďalej informácie, ktoré si vymenia alebo inak vyplynú z jej plnenia, zostanú utajené, za predmet obchodného tajomstva v zmysle § 17 a nasl. Obchodného zákonníka a za dôverné informácie v zmysle § 271 Obchodného zákonníka (všetko spolu ďalej aj ako „dôverné informácie“) a zaväzujú sa zachovávať o nich mlčanlivosť.
2. Za dôverné sa považujú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany tejto dohody vzájomne dozvedia z písomných dokumentov vzájomne predložených. Za dôverné informácie je na základe dohody zmluvných strán potrebné považovať i všetko to, čo by mohlo ohroziť dobré meno účastníkov (alebo produktov a osôb s nimi súvisiacich). Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnuté informácie chrániť a využívať ich len v súvislosti s plnením svojich povinností pri zabezpečovaní činností špecifikovaných v tejto zmluve, nezneužívať a nesprístupniť ich tretím osobám pokiaľ toto nebude nevyhnutné pre uplatnenie práv alebo plnenie povinností účastníkov tejto dohody, v opačnom prípade zodpovedajú za škodu, ktorá dôsledkom porušenia tohto záväzku druhému účastníkovi vznikne.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky informácie, ktoré si vymenili v rámci uzatvárania tejto zmluvy, ďalej informácie, ktoré si vymenia alebo inak vyplynú z jej plnenia bez predchádzajúceho písomného súhlasu alebo dohody uvedenej v tejto zmluve neposkytnú tretím osobám a ani k nim neumožnia prístup tretích osôb a tieto zostanú utajené a to i po skončení platnosti tejto dohody.
4. Vyššie uvedené sa nevzťahuje na zverejnenia vyžadované zákonom alebo predpismi orgánov verejnej moci, alebo zverejnenia so zámerom uplatniť akýkoľvek právny nárok, ktorý môžu mať účastníci tejto zmluvy voči sebe navzájom alebo ktorýkoľvek z účastníkov tejto zmluvy voči tretej osobe. Vyššie uvedené sa nevzťahuje ani na zverejnenie informácií vo verejnom záujme, alebo

informácii, ktoré účastník získal od tretej strany, ktorá je oprávnená zverejniť ich a prestane sa vzťahovať na informácie, ktoré boli verejne publikované.

10. ZMLUVNÁ POKUTA A NÁHRADA ŠKODY

1. Zmluvné strany sa dohodli, že SŠHR SR má právo v prípade nedodržania reakčných časov uvedených v Prílohe č. 1 zo strany spoločnosti ANASOFT uplatniť si zmluvnú pokutu podľa nižšie uvedenej schémy. Do omeškania spoločnosti ANASOFT sa nezapočítava doba, počas ktorej trvali prekážky a okolnosti spôsobujúce omeškanie na strane objednávateľa. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
2. Neutralizácia poruchy:
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri kritickej chybe: 1,5 % z ceny mesačného paušálu podľa čl. 5 písm. a) za každú začatú hodinu omeškania
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri vážnej chybe: 0,5 % z ceny mesačného paušálu podľa čl. 5 písm. a), za každý začatý deň omeškania
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malej chybe: 0,1 % z ceny mesačného paušálu podľa čl. 5 písm. a), za každý začatý deň omeškania
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malej chybe: bez sankciíOdstránenie poruchy:
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri kritickej chybe: 1,5 % z ceny mesačného paušálu podľa čl. 5 písm. a) za každý začatý deň omeškania
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri vážnej chybe: 0,3 % z ceny mesačného paušálu podľa čl. 5 písm. a) za každý začatý deň omeškania
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malej chybe: bez sankciíMaximálna zmluvná pokuta podľa ustanovení tohto článku pri nedodržaní reakčných časov pri neutralizácii a/alebo odstránení kritickej chyby je dvojnásobok výšky paušálnej mesačnej úhrady za práce a služby podľa čl. 5 písm. a). V ostatných prípadoch nedodržania reakčných časov je maximálna zmluvná pokuta vo výške dojednanej mesačnej úhrady za práce a služby podľa čl. 5 písm. a).
3. V prípade omeškania SŠHR SR s úhradou faktúry vystavenej spoločnosťou ANASOFT o viac ako 30 dní má spoločnosť ANASOFT právo pozastaviť všetky práce súvisiace s plnením predmetu tejto zmluvy do doby úplného uhradenia omeškaných faktúr a penalizačných faktúr, ktoré z uvedeného omeškania úhrad vyplývajú.

4. Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením akýchkoľvek povinností v zmysle tejto zmluvy v rámci platných právnych predpisov. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

11. DORUČOVANIE

1. Pokiaľ nie je v tejto zmluve dohodnuté inak, písomnosti týkajúce sa záväzkov medzi zmluvnými stranami, ktoré vyplývajú z tejto zmluvy sa účastníci zaväzujú doručovať prednostne osobne alebo poštou vo forme doporučenej listovej zásielky. Poštou doručuje zmluvná strana - odosielateľ písomnosti druhej zmluvnej strane - adresátovi na adresu jeho sídla /miesta podnikania uvedeného v záhlaví tejto zmluvy, resp. adresu písomne oznámenú zmluvnou stranou ako korešpondenčnú adresu. Ak nie je možné doručiť písomnosť na túto adresu, povinnosť odosielateľa je splnená v deň, keď ju pošta vrátila odosielateľovi ako nedoručiteľnú zásielku a to bez ohľadu na dôvod, pre ktorý sa predmetnú zásielku nepodarilo doručiť.
2. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na oprávnení doručovať písomnosti týkajúce sa záväzku medzi zmluvnými stranami, ktoré vyplývajú z tejto zmluvy i prostredníctvom e-mailu a/alebo faxu. Písomnosť doručená prostredníctvom faxu a /alebo e-mailu treba doplniť najneskôr do troch dní predložením originálu spôsobom podľa predchádzajúceho odseku tohto článku.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zo strany oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv a od tohto okamihu je pre zmluvné strany záväzná.
2. Správa štátnych hmotných rezerv Slovenskej republiky si vyhradzuje právo nezverejňovať podpis / signatúru štatutárneho orgánu nakoľko ju považuje za skutočnosť dôverného charakteru.
3. Ak by niektoré ustanovenia zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzavretia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzavretí zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení zmluvy. Namiesto neplatných ustanovení Zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu zmluvy.
4. Táto zmluva je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých objednávateľ obdrží tri (3) vyhotovenia a poskytovateľ dve (2) vyhotovenia.
5. Vzájomné vzťahy zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými príslušnými osobitnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Príloha č. 1 – Úroveň poskytovaných služieb a reakčné doby

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená, zmluvu uzatvorili po vzájomnej dohode na základe ich slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určite a zrozumiteľne, zmluva je urobená v predpísanej forme, zmluvu si pred jej podpísaním prečítali a na znak súhlasu ju podpísali.

V Bratislave

Dátum:

Za objednávateľa:

V Bratislave

Dátum:

Za zhotoviteľa:

Mgr. Eva Hrinková
predsedníčka
Správa štátnych hmotných rezerv SR

Ing. Stanislav Čekovský
konateľ
ANASOFT APR, spol. s r.o.

Príloha č. 1 – Úroveň poskytovaných služieb a reakčné doby

Spoločnosť ANASOFT sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce reakčné časy pri poskytovaní technickej podpory:

závažnosť	doba odozvy	doba neutralizácie	odstránenie poruchy	Časové pokrytie
Kritická	2 hodiny	48 hodín	7 dní	8 x 5
vážna	24 hodín	48 hodín	14 dní	8 x 5
malá	48 hodín	14 pracovných dní	nasledujúci SW -update / upgrade	8 x 5
Poradenstvo a konzultácie	48 hodín	2 týždne	-	8 x 5
Služby tretích strán*	30 minút	Podľa zmluvy medzi treťou stranou a objednávatelom	Podľa zmluvy medzi treťou stranou a objednávatelom	8 x 5
Inštalácie	48 hodín	1 týždeň	-	8 x 5
Hot-line	ihneď	-	-	8 x 5

Časové pokrytie 8 x 5 = pracovné dni, pondelok – piatok, 8:00 – 16:30

Požiadavka na riešenie technického problému nahlásená SŠHR SR na hot-line musí byť doručená spoločnosti ANASOFT (tretej strane / subdodávateľovi) do 30 minút od nahlásenia, ktorý potom požiadavku rieši podľa reakčnej doby zmluvne dohodnutej medzi týmto subdodávateľom a spoločnosťou ANASOFT.

Definícia a kategorizácia závažnosti poruchy:

kritická chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov organizácie alebo chyba s vážnym finančným dopadom na výnosy zákazníka alebo opakovaná chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

Za kritickú chybu sa považuje aj porucha servera alebo aktívneho sieťového prvku (switch, router, firewall) spôsobujúca jeho nefunkčnosť.

vážna chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov (oddelenie, pracovná skupina) alebo chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

Za vážnu chybu sa považuje aj porucha PC alebo sieťovej tlačiarne spôsobujúca nefunkčnosť celého zariadenia.

malá chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok obmedzenie funkcionality systému iba jednotlivých užívateľov, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.

neutralizácia poruchy – je úkon alebo sled úkonov, ktoré sú vykonávané za účelom obnovenia riadnej prevádzky. Neutralizácia poruchy nemusí byť poskytnutá prostredníctvom trvalého riešenia, ale dopad na služby poskytované zákazníkom musí byť odstránený.

Hotline – spôsoby kontaktovania:

SŠHR SR môže v prípade poruchy kontaktovať spoločnosť ANASOFT nasledujúcimi spôsobmi:

Telefón počas pracovnej doby (po-pia, 8:00–17:00): **02/ 3223 4477**

e-mail: hotline@anasoft.sk

V prípade nahlasovania kritickej poruchy musí SŠHR SR vždy použiť najskôr telefonický kontakt, inak spoločnosť ANASOFT nebude garantovať dobu odozvy.

Spôsob poskytovania služieb

Spoločnosť ANASOFT bude poskytovať služby v zmysle tejto zmluvy nasledujúcimi spôsobmi v závislosti od povahy požiadavky a/alebo technického problému:

1. telefonicky
2. elektronickou poštou (e-mail) alebo vzdialeným prístupom (pokiaľ to objednávatel' zhotoviteľovi umožní)
3. na mieste plnenia u objednávatel'a (On-Site)

V Bratislave

V Bratislave

Dátum:

Dátum:

Za objednávatel'a:

Za zhotovitel'a:

Mgr. Eva Hrinková
predsedníčka
Správa štátnych hmotných rezerv SR

Ing. Stanislav Čekovský
výkonný riaditeľ, konateľ
ANASOFT APR, spol. s r.o.