

Zmluva o údržbe a podpore IT prostredia a dátového centra
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení
(ďalej len „Zmluva“)

Dodávateľ:

Obchodné meno	Vision IT Solutions, a.s.
Sídlo	Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO	36 815 799
DIČ	2022424008
IČ DPH	SK2022424008
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s., č. ú.: 2927836056/1100
Zápis v obchodnom registri	Okresný súd Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 5127/B
V mene spoločnosti koná:	Mgr. Ing. Gabriel Herbrík, predseda predstavenstva

(ďalej len „**Dodávateľ**“ alebo „**VIT**“)

Objednávateľ:

Názov:	Úrad pre dohľad nad výkonom auditu
Sídlo:	Slovanská 1, 811 07 Bratislava
Korešpondenčná adresa:	Slovanská 1, P.O. Box 63, 810 05 Bratislava 15
IČO	42 129 079
Bankové spojenie	Štátna pokladnica, č. ú.: SK79 8180 0000 0070 0031 8133
Štatutárny orgán	Ing. Juraj Kvetko, PhD., generálny riaditeľ

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

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

Čl. I.
Predmet Zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať po dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy pre Objednávateľa činnosti na zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky IT prostredia s dohodnutými technickými a prevádzkovými parametrami - hardvérovú a softvérovú podporu a údržbu IT prostredia, Microsoft operačných systémov, zálohovacieho systému a prislúchajúcej infraštruktúry podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy implementovaných u Objednávateľa (ďalej len „**Dohodnutá činnosť**“) za účelom zabezpečenia plynulej a bezpečnej prevádzky v rozsahu :
 - a) štandardné služby (ďalej len „**Štandardné služby**“) v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Cena štandardných služieb je zahrnutá v paušálnej mesačnej cene uvedenej v čl. II tejto Zmluvy.
 - b) ďalšie práce a podporné činnosti nad rámec služieb špecifikovaných v písm. a) tohto článku, špecifikované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, v rozsahu 12 osobohodín kvartálne (v rámci jedného kalendárneho štvrtroka) (ďalej len „**Ďalšie služby**“). Cena za Ďalšie služby je zahrnutá v paušálnej mesačnej cene uvedenej v čl. II tejto Zmluvy. Dodávateľ je povinný predkladať Odberateľovi mesačný výkaz o Ďalších službách, ktorý bude obsahovať ich presnú špecifikáciu a počet osobohodín. Výkaz je Dodávateľ povinný predkladať vždy k 1. pracovnému dňu nasledujúceho mesiaca.

Parametre Dohodutej činnosti:

- nahlásenie požiadavky 5x9 (9 hodín denne od 8:00 do 17:00, 5 pracovných dní v týždni od pondelka do piatku),
- nástup na výkon služieb je bezodkladne, najneskôr ďalší pracovný deň nasledujúci po dni nahlásenia požiadavky.

Objednávateľ je v rámci mesačného paušálu oprávnený čerpať bezplatne najviac 4 osobohodiny Ďalších služieb mesačne. Ak Objednávateľ v rámci kalendárneho štvrt'roka v prvom a/alebo druhom mesiaci tohto kalendárneho štvrt'roka nevyčerpá celé 4 osobohodiny Ďalších služieb, prenáša sa suma nevyčerpaných osobohodín Ďalších služieb do druhého a/alebo tretieho mesiaca tohto kalendárneho štvrt'roka.

c) ďalšie práce a podporné činnosti nad rámec služieb špecifikovaných v písm. a) a b) (ďalej len „**Vyžiadané služby**“). Cena Vyžiadaných služieb je zahrnutá v paušálnej mesačnej cene.

2. Miestom vykonávania Dohodnutej činnosti je sídlo Objednávateľa: Slovanská 1, 811 07 Bratislava. Dohodnutú činnosť je možné poskytovať zo všetkých priestorov, z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre Objednávateľa.
3. Dodávateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť dohodnutých parametrov SLA min. vo výške 90% mesačne v súlade s Prílohou č. 3 tejto Zmluvy. Za porušenie tohto záväzku je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10% z mesačnej ceny a to za každý parameter. Zaplatením zmluvnej pokuty nie sú dotknuté nároky Objednávateľa na náhradu škody.
4. Objednávateľ sa zaväzuje platiť po dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy Dodávateľovi za výkon Dohodnutej činnosti cenu vo výške a spôsobom dohodnutým ďalej v tejto Zmluve riadne a včas.

Čl. II.

Cena za vykonávanie Dohodnutej činnosti a platobné podmienky

1. Cena za vykonávanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I, ods. 1 je stanovená dohodou Zmluvných strán vo výške 750,- Eur/mesačne bez DPH (slovom: sedemstopäťdesiat Eur/mesačne bez DPH). Ak zmluva nadobudne účinnosť v priebehu kalendárneho mesiaca, má Dodávateľ nárok na zaplatenie pomernej časti mesačnej ceny, zodpovedajúcej počtu dní vykonávania Dohodnutej činnosti.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy vo výške súčtu paušálnej mesačnej ceny podľa ods. 1 zvýšenej o sumu DPH podľa platných právnych predpisov bude Dodávateľom fakturovaná mesačne po vykonaní Dohodnutej činnosti. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za ten ktorý kalendárny mesiac najskôr v posledný deň mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
3. Splatnosť faktúry podľa ods. 2 je do 15 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov, Odberateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi na doplnenie/prepracovanie a nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia doplnenej/prepracovanej faktúry Dodávateľovi.
4. Zmluvné strany sa pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry dohodli, že Dodávateľ je v takomto prípade oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania vo výške 0,04% z dlžnej sumy za každý deň omeškania, najviac však do výšky 10%/p.a.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra sa považuje za uhradenú okamihom pripísania fakturovanej sumy na účet Dodávateľa.

Čl. III.

Práva a povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou

starostlivosťou prostredníctvom riadne kvalifikovaných pracovníkov.

2. Dodávateľ je oprávnený poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Pri vykonávaní Dohodnutej činnosti tretou stranou má Dodávateľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
3. Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, ak nastanú skutočnosti vyššej moci, ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa čl. IV a Prílohy č. 4 tejto Zmluvy. Za vyššiu moc sa považujú okolnosti, ktoré nastanú nezávisle od vôle Zmluvných strán a Zmluvné strany ich nemôžu ovplyvniť (napr. požiar, záplavy, zemetrasenie a pod.)
4. Dodávateľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti.
5. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pri vykonávaní Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy nebola narušená ochrana dát Objednávateľa.

Čl. IV.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom a poskytnúť mu pri plnení jeho záväzkov z tejto Zmluvy všetky informácie, potrebné pre výkon Dohodnutej činnosti, priestory a prístup k prostriedkom, ktoré sú predmetom výkonu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy ako i všetku nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ má právo zrušiť tú ktorú žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti, a to celkom alebo čiastočne. Pokiaľ však Objednávateľ zruší žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti podľa čl. I, ods. 1, písm. b) tejto Zmluvy z iného dôvodu, ako v dôsledku porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo iných skutočností na strane Dodávateľa, je povinný uhradiť už zrealizovaný rozsah prác v rámci výkonu Dohodnutej činnosti podľa tej ktorej žiadosti Dodávateľom, ak táto činnosť bola vykonávaná nad rámec dohodnutého počtu osobohodín.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že vymenuje zodpovedného pracovníka, ktorý bude informovaný o nainštalovanom systéme a jeho použití a bude zodpovedný za vykonanie zásahov v systéme, ktoré budú odporúčané Dodávateľom.
4. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto Zmluvy vykonávať a realizovať akékoľvek rozšírenie prostredia dátového centra, prislúchajúcej infraštruktúry a súvisiacich služieb po konzultácii, schválení a prostredníctvom Dodávateľa na základe samostatnej objednávky.
5. Pokiaľ Dodávateľ nezrealizuje výkon Dohodnutej činnosti na základe tej ktorej žiadosti Objednávateľa v čase dohodnutom Zmluvnými stranami, má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z hodnoty paušálnej mesačnej ceny s DPH a to v každom jednotlivom prípade za každý aj začatý deň omeškania.

Čl. V.

Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť ochranu získaných dôverných informácií spôsobom zvyčajným pri ochrane takých informácií a zachovávať o nich mlčanlivosť, ak nie je dohodnuté inak. Táto povinnosť trvá aj zániku účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom preukázanie dostatočnosti ochrany dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť ochranu dôverných

informácií a mlčanlivosť aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im také informácie boli poskytnuté.

2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných na riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
3. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo Zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej plnenia, informácie, ktoré sa týkajú niektorej zo Zmluvných strán (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) alebo informácie, ochrana ktorých vyplýva z príslušných právnych predpisov (najmä osobné údaje, obchodné tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Ďalej sa považujú za dôverné informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo Zmluvných strán označené.
4. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť sa nepovažuje:
 - a) ak povinnosť poskytnúť alebo sprístupniť informáciu vyplýva z príslušných právnych predpisov
 - b) ak je informácia verejne známa alebo bežne dostupná, pokiaľ sa takou nestala z dôvodu porušenia povinnosti zachovávať mlčanlivosť
 - c) ak je poskytnutá so súhlasom druhej Zmluvnej strany.

Čl. VI.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim pod dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 26 mesiacov alebo do vyčerpania sumy vo výške 19 500,- Eur bez DPH, podľa toho, ktorá udalosť nastane skôr.
3. Túto Zmluvu je možné kedykoľvek ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, predmetom ktorej bude aj dohoda Zmluvných strán o prípadnom vzájomnom finančnom vysporiadaní sa.
4. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ktorákoľvek Zmluvná strana môže vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy jednou so Zmluvných strán má neporušujúca Zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Zmluvy.

Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:

- a) omeškanie Dodávateľa s vykonávaním Dohodnutej činnosti z dôvodov na strane Dodávateľa po dobu dlhšiu ako 30 dní
 - b) značný rozsah vád alebo opakovaný výskyt závažných vád (3x a viac) vo vykonávaní Dohodnutej činnosti zo strany Dodávateľa
 - c) ak cena bude fakturovaná v rozpore s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve
 - d) ak omeškanie Objednávateľa so zaplatením faktúry je dlhšie ako 30 dní
 - e) ak je voči Dodávateľovi vedené konkurzné konanie, je v konkurze alebo reštrukturalizácii, ak bol proti nemu zamietnutý návrh na vyhlásenia konkurzu pre nedostatok majetku alebo ak je v likvidácii
 - f) ďalšie skutočnosti upravené Obchodným zákonníkom
6. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
 7. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok neporušujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody.

8. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred odstúpením od tejto Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť a plnenia poskytnuté pred odstúpením od tejto Zmluvy sa nevracajú.
9. V prípade zániku tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia o ochrane dôverných informácií, ktoré platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy. V prípade udelených licencií zo strany Dodávateľa zánikom tejto Zmluvy platia licencie udelené na dobu určitú do doby skončenia takto dojednanej doby a to aj v prípade, ak doba skončenia platnosti licencie presiahne dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. V prípade licencií udelených na dobu neurčitú, tieto platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

Čl. VII.

Zodpovednosť za škodu a zmluvná pokuta

1. Zmluvné strany zodpovedajú za spôsobenú škodu v zmysle platných právnych predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
2. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškáním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
3. Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Dodávateľa za škodu je obmedzený na maximálnu výšku rovnajúcu sa sume 100 % súčtu mesačných paušálnych poplatkov zaplatených podľa tejto Zmluvy v jednotlivom kalendárnom roku do dňa vzniku skutočnosti, zakladajúcej nárok na náhradu škody.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
5. V prípade nedodržania lehôt dohodnutých Zmluvnými stranami na nástup na výkon Dohodnutej činnosti alebo na vyriešenie požiadavky má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10 % z mesačnej odmeny za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezanikajú nároky na náhradu škody.

Čl. VIII.

Spolupráca a vzájomná komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením záväzkov Zmluvných strán z tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pri riadnom plnení tejto Zmluvy.
3. Všetka komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, poverených zamestnancov alebo štatutárnych zástupcov Zmluvných strán určených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
4. Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré musia byť vykonané v písomnej forme, budú dotknutej Zmluvnej strane doručené osobne, doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, pokiaľ nie je určené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
5. Oznámenia zasielané doporučenou poštou sa považujú za doručené 3. (tretí) deň po ich preukázateľnom odoslaní na adresu dotknutej Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, alebo na neskoršiu adresu, oznámenú písomne druhej Zmluvnej strane.

6. Ak nevyžaduje Zmluva doručiť niektorý dokument v písomnej forme, môže byť doručený buď ako listina alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako e-mail a/alebo súbor v dohodnutom formáte.

Čl. IX. Riešenie sporov

1. Zmluvné strany a zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom rokovaní oprávnených osôb alebo štatutárnych zástupcov.
2. Ak sa nedohodnú Zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo podať návrh na príslušný súd Slovenskej republiky.

Čl. X. Autorské práva

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná alebo funkčne nezávislá od podporovaného systému, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel, na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorená. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej Objednávky podľa tejto Zmluvy, alebo v rámci paušálnej ceny.
2. V prípade, ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela (Virtuálnych riešení a prislúchajúcej infraštruktúry), ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá od Virtuálnych riešení a prislúchajúcej infraštruktúry, odovzdaním tejto modifikácie diela Objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.
3. Dodávateľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje žiadne autorské, licenčné alebo iné práva tretích osôb a že disponuje súhlasom autora diela (softvéru) na vykonávanie zásahov do diela nevyhnutne potrebných na plnenie predmetu tejto zmluvy.

Čl. XI. Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy neupravené touto Zmluvou sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
2. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
3. Táto Zmluva má prednosť pred akýmikoľvek všeobecnými obchodnými podmienkami ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.
4. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
5. Nedeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
Príloha č. 1 – POPIS SLUŽIEB SYSTÉMOVEJ PODPORY A SLA
Príloha č. 2 – KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA
Príloha č. 3 – POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PAUŠÁLNA ODMENA
Príloha č. 4 – SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Príloha č. 5 – KONTAKTNÉ OSOBY

6. Táto Zmluva je vyhotovená v 5 (piatich) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží 3 (tri) a Dodávateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

Vision IT Solutions, a.s.

Úrad pre dohľad nad výkonom auditu

Mgr. Ing. Gabriel Herbrik
predseda predstavenstva

Ing. Juraj Kvetko, PhD.
generálny riaditeľ

Príloha č. 1 k Zmluve

A: Špecifikácia IT služieb

1. Služby spočívajúce v zabezpečení:

- zálohovania a archivácie údajov spravovaných dát Objednávateľa,
- vyšších verzií softvérov, ak si to vyžaduje prevádzka Objednávateľa,
- funkčnej databázy audítora a implementáciu všetkých požiadaviek zákona č. 540/2007 Z.z. o audítora, audite a dohľade nad výkonom auditu a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov v zmysle pokynov Objednávateľa,
- funkčnosti prostredia internetovej stránky Objednávateľa,
- bezporuchového prepojenia počítačov,
- komunikácie s externými programátormi (dodávateľmi),
- manažmentu interných a externých dátových tokov Objednávateľa,
- návrhu a rozvoja systémov pre podporu rozhodovania,
- analýzy a integrácie požiadaviek jednotlivých orgánov Objednávateľa do komplexného informačného systému,
- prevádzky a údržby dátových služieb potrebných pre činnosť Objednávateľa,
- licencovania základného softvérového vybavenia, jeho aktualizácie.

2. IT Služby spočívajúce v zabezpečení správy:

Interného prostredia:

- správa virtualizovaného prostredia (aktualizácia SW, optimalizácie, notifikácie)
- záloha systémov a dát v prostredí
- inštalácie / reinštalácie operačného systému na serveroch (Windows Server, XP)
- inštalácie / reinštalácie softvéru na serveroch
- zabezpečenie nepretržitého chodu serverov
- pravidelná aktualizácia kritických balíkov od výrobcu SW
- monitorovacie centrum + notifikácia v prípade výpadku konektivity alebo pádu servera
- správa inštalovaného softvéru na servere (MS Exchange, Apache Tomcat)
- správa DNS, DHCP, File servera
- správa prostredia ASPI
- správa prostredia OMEGA účtovníctva + aktualizácie
- správa HTTP servera
- správa DB (MS SQL a PostgreSQL) pre potreby OMEGA účtovníctva a EEA (http server)
- správa užívateľských účtov (active directory)
- optimalizácia výkonu serverov
- zabezpečenie bezpečnosti serverov
- správa serverových licencií a evidencia
- antivírusová ochrana

Internej LAN siete

- pravidelná starostlivosť a správa firemnej siete (LAN)
- pravidelná kontrola nastavení aktívnych prvkov počítačovej siete + dodatočné nastavenia
- zabezpečenie bezpečnosti lokálnej počítačovej siete voči internetu firewallom
- pravidelná aktualizácia SW firewallu od výrobcu

Užívateľskej podpory:

- antivírusová ochrana (odvirovanie napadnutých PC, inštalácia nových verzií)
- inštalácie / reinštalácie operačných systémov a ostatných softvérov na počítačoch
- čistenie počítačov od nebezpečného SW (spyware, malware a pod.)
- odstraňovanie hardvérových porúch (záručná a pozáručná podpora)
- inštalácia a konfigurácia vstupno-výstupných zariadení (tlačiarne, skenery a pod.)
- riešenie ostatných servisných požiadaviek zákazníkov

3. Služby na mesačnej báze (1 x mesačne) v oblasti kontroly aktualizácie softvéru, prístupových práv a aktualizácie hesiel.

Definícia SLA

	Špecifikácia udalosti	Nahlásenie požiadavky a Response	Doba nástupu na riešenie (hod.)	Doba na vyriešenie požiadavky od nástupu (hod.)
1	Kritické	5x9	Bezodkladne, najneskôr nasledujúci pracovný deň	24
2	Nezávažné	5x9	Nasledujúci pracovný deň	48
3	Administratívne	5x9	Nasledujúci pracovný deň	48

Definícia udalostí:

1. KRITICKÉ

- a. Charakteristika:
 - Znefunkčnenie celej infraštruktúry alebo jej podstatnej časti, ktorá je predmetom tejto Zmluvy s dopadom na dostupnosť prevádzkovaných kritických systémov,
- b. Nahlásenie:
 - Incidenty s touto prioritou musia byť ohlásené telefonicky s potvrdením operátora a následným help-desk portál alebo e-mailovým potvrdením. Lehoty reakcie na ohlásené incidenty úrovne KRITICKÉ sa budú vzťahovať len na tie incidenty, ktoré sú ohlásené telefonicky,
- c. Obmedzenia
 - Čas potrebný na vyriešenie môže byť predĺžený:
 - i. o čas potrebný na odstránenie súvisiacich problémov v ICT infraštruktúre, kde je potrebná súčinnosť tretích strán (HW serverov, LAN, SAN, diskové úložisko a ďalšia informačno-komunikačná infraštruktúra HW aj SW povahy). V tomto prípade Dodávateľ identifikuje možné vplyvy prostredia a odporúča riešenie,
 - ii. v prípade, že je na definitívne vyriešenie potrebná podpora výrobcu programového vybavenia, Dodávateľ navrhne a zrealizuje náhradné riešenie a koordinuje komunikáciu s podporou výrobcu. V tom prípade sa za čas vyriešenia Kritickej udalosti považuje čas do realizácie náhradného riešenia, ak je možné ho zrealizovať.

2. ZÁVAŽNÉ

- a. Charakteristika:
 - nefunkčnosť časti infraštruktúry, ktorá je predmetom tejto Zmluvy,
 - nefunkčnosťou časti nie je ovplyvnená dostupnosť kritických virtuálnych systémov
- b. Nahlásenie:
 - Incidenty s touto prioritou musia byť ohlásené telefonicky s potvrdením operátora a následným help-desk portál alebo e-mailovým potvrdením. Lehoty reakcie na ohlásené incidenty úrovne ZÁVAŽNÉ sa budú vzťahovať len na tie incidenty, ktoré sú ohlásené telefonicky,
- c. Obmedzenia
 - Čas potrebný na vyriešenie môže byť predĺžený:
 - i. o čas potrebný na odstránenie súvisiacich problémov v ICT infraštruktúre, kde je potrebná súčinnosť tretích strán (HW serverov, LAN, SAN, diskové úložisko a ďalšia informačno-komunikačná infraštruktúra HW aj SW povahy). V tomto prípade Dodávateľ identifikuje možné vplyvy prostredia a odporúča riešenie,
 - ii. v prípade, že je na definitívne vyriešenie potrebná podpora výrobcu programového

vybavenia, Dodávateľ navrhne a zrealizuje náhradné riešenie a koordinuje komunikáciu s podporou výrobcu. V tom prípade sa za čas vyriešenia Závažnej udalosti považuje čas do realizácie náhradného riešenia, ak je možné ho zrealizovať.

3. NEZÁVAŽNÉ

a. Charakteristika:

- obmedzená funkčnosť infraštruktúry, ktorá je predmetom tejto Zmluvy,
- obmedzením nie sú ovplyvnené systémy potrebné pre bežnú prevádzkovú činnosť Objednávateľa

b. Nahlásenie:

- Incidenty s touto prioritou musia byť zaevidované v help-desk portáli, prípadne nahlásené e-mailom s potvrdením operátora.

c. Obmedzenia

- Čas potrebný na vyriešenie môže byť predĺžený:
 - i. o čas potrebný na odstránenie súvisiacich problémov v ICT infraštruktúre, kde je potrebná súčinnosť tretích strán (HW serverov, LAN, SAN, diskové úložisko a ďalšia informačno-komunikačná infraštruktúra HW aj SW povahy). V tomto prípade Dodávateľ identifikuje možné vplyvy prostredia a odporúča riešenie,
 - ii. v prípade, že je na definitívne vyriešenie potrebná podpora výrobcu programového vybavenia, Dodávateľ navrhne a zrealizuje náhradné riešenie a koordinuje komunikáciu s podporou výrobcu. V tom prípade sa za čas vyriešenia Nezávažnej udalosti považuje čas do realizácie náhradného riešenia, ak je možné ho zrealizovať.

4. ADMINISTRATÍVNE

a. Charakteristika:

- spracovanie požiadaviek na zadefinovanie nových užívateľov, skupín, mailboxov, organizačných jednotiek a podobne do adresárových služieb, súborových systémov a vWorkspace

b. Nahlásenie:

- Incidenty s touto prioritou musia byť zaevidované v help-desk portáli, prípadne nahlásené e-mailom s potvrdením operátora.

Príloha č. 2 k Zmluve

KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA

Základnou kvalitatívnou charakteristikou je percentuálne vyjadrenie úspešnosti Dodávateľa dodržiavať dohodnuté parametre SLA, a to pre každý parameter zvlášť.

Výpočet je nasledovný:

$(\text{Počet Incidentov s dodržanými SLA} / \text{Počet všetkých Incidentov}) * 100 [\%]$

Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb, je potrebný minimálny počet Incidentov 20. Ak je tento počet menší než 20, počet povolených výpadkov SLA je jeden.

Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez špecializovanú aplikáciu Help Desk.

Príloha č. 4 k Zmluve

SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy súčinnosť najmä, avšak nielen, v nasledovnom rozsahu:

- vytvorenie materiálnych podmienok pre pracovníkov Dodávateľa;
- poskytnutie dokumentov a informácií potrebných na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
- zabezpečiť potrebnú dostatočnú časovú a informačnú súčinnosť poverených a pridelených pracovníkov Objednávateľa v požadovaných termínoch;
- zabezpečiť vhodné technologické prostredie potrebné na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
- v prípade potreby súčinnosti tretích strán zabezpečiť potrebnú súčinnosť týchto strán. Náklady tretích strán spojené s poskytnutou súčinnosťou hradí Objednávateľ;
- po predchádzajúcej dohode poskytnúť Dodávateľovi potrebnú podporu pri poskytovaní služieb a/alebo podpory;
- pokiaľ bude poskytovanie služieb a/alebo podpory vykonávané v sídle Objednávateľa, zaistiť potrebné predpoklady na riadne poskytnutie služieb Dodávateľom, a to najmä:
 - zaistiť dostatočný prístup k hardwaru a softwaru;
 - zabezpečiť priestor pre 2 pracovné stanice pre pracovníkov Dodávateľa s možnosťou pripojenia vlastnej výpočtovej techniky Dodávateľa, a to vrátane prístupu do internetu (http, https a e-mail);
 - umožniť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory vzdialený prístup k príslušným systémom prostredníctvom VPN, pri rešpektovaní pravidiel bezpečnosti Objednávateľa;
 - zaistiť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory podľa tejto Zmluvy vstup do objektov Objednávateľa v závislosti od príslušnej SLA;
 - potvrdzovať predkladané dokumenty, odovzdávacie protokoly ďalšie písomnosti bezodkladne po ich doručení Dodávateľom;
 - vytvoriť na miestach pre zamestnancov Dodávateľa bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Objednávateľ bude informovať Dodávateľa o prípadnom nebezpečí pre zdravie a bezpečnosti na mieste pred začatím poskytovania služieb.

Príloha č. 5 k Zmluve

KONTAKTNÉ OSOBY

Zoznam oprávnených a určených osôb, procesy a riadenie eskalácie

- Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou Zmluva a obsahuje oprávnené a určené osoby za stranu Dodávateľa a Objednávateľa. Ďalej popisuje procesy nahlasovania servisných požiadaviek (Support), a procesy pre riadenie eskalácie.

1 Tabuľka oprávnených a určených osôb za stranu Dodávateľa:

Meno	Pozícia	Dodávateľ	Zodpovednosť	kontakt
Daniel Petergáč	Executive Director	Vision IT Solutions	Executive Director	daniel.petergac@visionit.sk
Miroslav Karell	Technical Director	Vision IT Solutions	Technical Director	miroslav.karell@visionit.sk
Marián Vražba	Solution Sales Director	Vision IT Solutions	Solution Sales Director	marian.vrazba@visionit.sk
Tomáš Kováč	Project Coordinator	Vision IT Solutions	Project Coordinator	tomas.kovac@visionit.sk

- Technical Hot-Line +421 911 182 621
- Account Manager +421 911 182 620

2 Tabuľka oprávnených a určených osôb za stranu Objednávateľa:

Meno	Pozícia	Kontakt
Adriana Rezníková	Asistentka generálneho riaditeľa	reznikova@udva.sk +421 911 814 658
Ing. Juraj Kvetko, PhD.	Generálny riaditeľ	kvetko@udva.sk + 421 902 444 408

3 Definovanie procesu nahlasovania servisných požiadaviek:

- V súlade s touto Zmluvou môže oprávnená a určená osoba Objednávateľa nahlasovať požiadavky na Službu Dodávateľovi. Dodávateľ reaguje v zmysle Zmluvy v závislosti od zvolenej SLA.
- oprávnená a určená osoba nahlasuje požiadavky na support na kontakty uvedené v bode 4 tejto Prílohy. Primárne na telefonický kontakt, ktorý je pre účely tejto Zmluvy k dispozícii 5x9;
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná telefonicky nahlásiť požiadavku na support vždy potvrdiť písomnou zachytiteľnou formou a to buď faxom alebo e-mailom na uvedené kontakty a to vypláním nasledujúceho formulára v tele e-mailovej správy:

Meno zákazníka, adresa				
Poruchu nahlásil (meno, kontakt)		Prijatie servisnej požiadavky telefonicky (dátum a čas)		
		D	D	M M R R R R h h m m
Popis poruchy				
Typ systému:		Sériové číslo systému		Iné technické údaje systému
Porucha znemožňuje prevádzku			Áno	Nie
Zásah je možný len mimo pracovnú dobu			Áno	Nie

- za čas nahlásenia servisnej požiadavky sa považuje čas prvého skontaktovania sa s oprávneným pracovníkom Dodávateľa. V prípade telefonického kontaktu je to čas uskutočnenia telefonátu, v prípade e-mailového či faxového kontaktu je to čas doručenia požiadavky Dodávateľovi (Delivery receipt);
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná pri nahlásení poruchy čo najpresnejšie popísať:
 - o typ a model zariadenia, ktorého poruche došlo
 - o ako k poruche, či vade zariadenia došlo
 - o čo poruche predchádzalo,
 - o aký dopad má porucha na prevádzku systémov a
 - o či je zásah pracovníka možný okamžite, alebo po pracovnej dobe, či inom časovom intervale mimo špičky či produkčnej prevádzky dotknutého zariadenia;
- oprávnená a určená osoba Dodávateľa zareaguje v závislosti od typu chyby na zariadení a zvolenej SLA. V spolupráci s oprávnenou a určenou osobou Objednávateľa navrhne spôsob riešenia požiadavky v súlade so zvolenou SLA.
- po vyriešení požiadavky je oprávnená a určená osoba Dodávateľa zodpovedná za riešenie povinná predložiť písomný záznam o servisnom prípade v aplikácii Support portál.

4 Primárny kontakt pre nahlasovanie servisných požiadaviek (Support):

- Telefonicky 5x9: +421 911 182 621
- E-mail: support@visionit.sk
- Web helpdesk portál: <http://support.visionit.sk>

5. Proces riadenia eskalácií

Tento článok popisuje proces eskalácie pri riešení problému v súvislosti s Procesom nahlasovania servisných požiadaviek a Procesom objednávky tovarov a služieb.

- **eskalácia v prípade neprebratia servisného hlásenia na telefonický kontakt dostupný 5x9:**
 - telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
 - eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- **eskalácia v prípade nedodržania času odozvy nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (Response time):**
 - telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
 - eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- **eskalácia v prípade nedodržania času vyriešenia nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (FIX time):**
 - telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
 - eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director