

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

medzi:

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

So sídlom: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22

Konajúca: Ing. Martinom Peluhom, konateľom

IČO: 35785306

IČ DPH: SK2020213393

DIČ: 2020213393

Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka a.s.

Číslo účtu: 1464046853/0200

zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka 21438/B

(ďalej tiež len „HP“)

a

DataCentrum

So sídlom: Cintorínska 5, 814 88 Bratislava

IČO: 00151564

DIČ: 2020845079

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000092437/8180

Zastúpený: Ing. Mojmírom Kollárom, riaditeľom

DataCentrum osvedčuje právo konať na základe rozhodnutia ministra financií č. 20/1995 zo dňa 12.12.1995 a na základe zriaďovacej listiny č. 5270/1995- skr. z 12.12.1995 je rozpočtovou organizáciou.

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „Zákazník“)

vedomí si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazaní sa dohodli na nasledujúcom znení tejto zmluvy:

PREAMBULA

Táto zmluva sa uzatvára v súlade s § 58 ods. 1 písm. b) zákona 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko HP čestne vyhlásilo, že vykonáva majetkové práva autora k autorskému dielu tvoriacemu súčasť Informačného systému pre systém štátnej pokladnice dodanému na základe „Zmluvy o dielo na Dodávku služieb a technológií na kľúč pre systém štátnej pokladnice Slovenskej republiky“ uzatvorenej medzi Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o. ako Dodávateľom a Ministerstvom financií Slovenskej republiky ako Zákazníkom dňa 2.10.2002 v znení jej dodatkov (ďalej tiež len „Zmluva o dielo“). Modifikáciu a úpravy autorského diela môže vykonávať výhradne HP.

HP si je vedomé dôsledkov nepravdivosti čestného vyhlásenia uvedeného vyššie a zodpovedá v plnom rozsahu za jeho porušenie voči Objednávateľovi a tretím osobám.

1 PREDMET ZMLUVY

- 1.1 Touto zmluvou o poskytovaní služieb (ďalej tiež len „Zmluva“) sa HP zaväzuje, že bude v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať Zákazníkovi podporu a údržbu Integrovaného aplikačného systému (ďalej sa taká podpora a údržba bude označovať tiež len ako „služby“ alebo „servis“) tvoriaceho súčasť Informačného systému pre systém štátnej pokladnice, ktorý bol dodaný na základe Zmluvy o dielo (ďalej sa taký systém bude označovať len „IS ŠP“ alebo „systém“), a to v kvalite a rozsahu, dohodnutom v prílohách k tejto Zmluve, ktorý je nevyhnutný pre riadne fungovanie systému.
- 1.2 Špecifikácia služieb a podrobné podmienky ich poskytovania sú uvedené v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 1.3 HP sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy so všetkou odbornou starostlivosťou tak, aby nebola ohrozená prevádzka IS ŠP.

2 MIESTO PLNENIA

- 2.1 Služby budú vykonávané v priestoroch Zákazníka, v priestoroch HP, alebo v iných priestoroch umiestnenia zariadení tvoriacich súčasť IS ŠP určených Zákazníkom.

3 TRVANIE ZMLUVY

- 3.1 Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ak nie je dohodnutý neskorší deň účinnosti. Zákazník je povinný v súlade s ust. § 5a ods.11 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov doručiť HP elektronické potvrdenie o zverejnení Zmluvy, a to do 10 dní odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy.

3.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2015.

4 ODMENA

4.1 Odmena za plnenie HP podľa tejto Zmluvy, pokiaľ sa strany nedohodnú inak, bude splatná kvartálne pozadu s tým, že HP vystaví faktúru za príslušný kvartál najskôr 1. dňa prvého kalendárneho mesiaca nasledujúceho kvartálu, s výnimkou faktúry za posledný kvartál kalendárneho roka. Faktúru za posledný kvartál v príslušnom roku vystaví HP najskôr 1. deň posledného kalendárneho mesiaca posledného kvartálu kalendárneho roka, najneskôr však do 31.12.2015. Faktúry bude HP posielat' Zákazníkovi v súlade s termínmi uvedenými v tomto bode.

Odmena za služby je špecifikovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy a bude uhradená v súlade s bodom 4.1 tohto článku. Zmluvné strany sa dohodli, že faktúry budú splatné do 30 dní od dátumu ich doručenia Zákazníkovi alebo do 35 dní odo dňa vystavenia, podľa toho, čo nastane skôr. HP sa však zaväzuje doručiť každú faktúru do 5 dní odo dňa jej vystavenia.

4.2 Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, najmä nebude obsahovať všetky náležitosti podľa v tej dobe platných zákonných predpisov, bude Zákazník mať právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť HP. HP faktúru opraví, alebo vystaví novú a doručí Zákazníkovi. Dňom doručenia začína plynúť nová lehota splatnosti.

4.3 Výška odmeny počas celej doby platnosti tejto Zmluvy môže byť upravená (zvýšená alebo znížená) len v rozsahu zodpovedajúcom zmene sadzby dane z pridanej hodnoty (DPH) alebo akýchkoľvek iných daní, poplatkov alebo dávok ukladanými štátnymi orgánmi Slovenskej republiky vzťahujúcich sa na predmet plnenia HP podľa tejto Zmluvy, pokiaľ taká zmena bola pred dňom splatnosti predmetných poplatkov písomne oznámená jednou stranou druhej strane. Taká zmena výšky daní a poplatkov nevyžaduje uzatvorenie písomného dodatku k tejto Zmluve.

4.4 Celková suma odmeny, ktorú HP bude mať právo vyfakturovať za poskytované služby v kalendárnom roku neprekročí:

1 657 400.00 Eur bez DPH,

pričom DPH je 331 480,00 Eur,

spolu teda 1 988 880,00 Eur,

ibaže sa strany dohodnú inak v písomnom dodatku k tejto Zmluve.

5 NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Ak niektorá zmluvná strana poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z príslušných zákonných ustanovení alebo tejto Zmluvy, je povinná v súlade s touto Zmluvou nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Obidve strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 5.2 Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.
- 5.3 Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, nárok Zákazníka na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s touto Zmluvou bude obmedzený na povinnosť HP nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky rovnajúcej sa jednému miliónu (1 000 000) amerických dolárov a HP nebude v žiadnom prípade hradieť žiadne škody vyplývajúce z ušlého zisku, zo straty dát, možnosti použitia produktov, ani žiadne iné ako priame škody.

6 ČASOVÉ POKRYTIE

- 6.1 Ak nie je dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy od 8:00 do 17:00 hodín, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

7 OSOBY

- 7.1 Všetky osoby poskytujúce služby sú zamestnancami HP alebo HP povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu HP. Všetky osoby poskytujúce služby sú povinné dodržiavať jednotne uplatňované interné predpisy organizácie, kde sa poskytujú služby.
- 7.2 Zamestnanec Zákazníka bude trvale sprevádzať osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy po dobu ich činnosti v budovách a na pozemkoch Zákazníka. Zákazník prijme všetky rozumné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia týchto osôb vo svojich objektoch.

8 VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 8.1 Zákazník je povinný umožniť HP primeraný a bezpečný prístup k systému a taktiež použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií dočasne nevyhnutných pre výkon služieb.
- 8.2 Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť HP zámer na presťahovanie produktu, ktorý je súčasťou systému, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného produktu v rámci toho istého objektu. Na základe tohto oznámenia je HP povinné Zákazníkovi písomne oznámiť podmienky, za ktorých je možné presťahovanie uskutočniť.

- 8.3 Ak Zákazník alebo iná osoba nepoverená k tomu zo strany HP vykoná na produkte tvoriaceho súčasť systému úpravy alebo opravy a HP Zákazníkovi oznámi, že nutnosť poskytnutia služieb (servisného zásahu) vznikla ako dôsledok takých úprav alebo opráv, HP nebude mať povinnosť poskytnúť služby spočívajúce v takom servisnom zásahu a náklady HP na všetky jeho činnosti v súvislosti s tým mu budú Zákazníkom nahradené v zmysle bežných sadzieb HP.
- 8.4 Ak nie je uvedené v tejto Zmluve inak, Zákazník je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného softvéru, ktorý je predmetom tejto zmluvy tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému.
- 8.5 Je výhradnou povinnosťou Zákazníka zabezpečiť, aby nemohlo dôjsť ku strate jeho užívateľských dát. Také zabezpečenie však bude vykonané podľa pokynov HP spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke IS ŠP počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností HP podľa tejto Zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť HP postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát.

9 VADY A ZÁRUKY

- 9.1 HP poskytuje záruku, že bude služby podľa tejto Zmluvy poskytovať odborne spôsobilými pracovníkmi a s vynaložením odbornej starostlivosti. V prípade, že budú služby poskytnuté vadne, t.j. v rozpore s ich dohodnutou špecifikáciou, jediným nárokom Zákazníka bude požadovať, aby HP bezplatne také vadne poskytnuté služby poskytlo opätovne a bez väd, avšak s tým, že uvedeným ustanovením nie sú dotknuté nároky Zákazníka v súlade s touto zmluvou v prípade, že takto vadne poskytnutými službami bola Zákazníkovi spôsobená škoda.
- 9.2 HP zaručuje, že poskytované služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyslového alebo iného duševného vlastníctva. HP sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením HP, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Zmluvy, a to len za predpokladu, že Zákazník:
- a) oznámi HP bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,
 - b) neuzná sám taký nárok,
 - c) splnomocní výhradne HP k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a
 - d) bez súhlasu HP neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.

10 OBMEDZENIA

- 10.1 Táto Zmluva sa nevzťahuje na riešenie problémov vzniknutých v dôsledku:
- a) vonkajších zásahov; zanedbania, poškodenia (aj náhodného) zo strany Zákazníka;
 - b) neúmerného alebo nesprávneho používania zo strany Zákazníka;

- c) prevádzky mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii;
- d) poruchy klimatizácie, pokiaľ ju prevádzka produktu tvoriaceho súčasť systému vyžaduje;
- e) poruchy média pre uloženie dát, ak nie sú predmetom tejto Zmluvy;
- f) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií HP) opravovať, modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať produkty, ktoré sú predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy;
- g) závad na produktoch iných než uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

10.2 Na základe vzájomnej dohody HP poskytne služby podľa bodu 10.1 vyššie.

11 VLASTNÍCKE PRÁVA

- 11.1 Materiály poskytnuté spoločnosťou HP pre účely poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, ako je dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, softvér (vrátane softvéru pre diagnostiku, na ktorý nebola získaná samostatná licencia) a príslušné média, zostávajú výhradným vlastníctvom HP a slúžia k výhradnému použitiu HP.
- 11.2 Žiadny materiál HP chránený autorským právom, nesmie byť v akejkoľvek podobe reprodukován bez predchádzajúceho písomného súhlasu HP.

12 VYŠŠIA MOC

- 12.1 Spoločnosť HP nebude zodpovedná za prípadné omeškanie alebo neplnenie svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, ktoré je dôsledkom príčin mimo jej kontroly, a to aj v prípade, že také príčiny nastali v dobe, kedy už HP bolo v omeškaní. Za také príčiny sa bude považovať i neudelenie vývozných alebo dovozných licencií, ktoré by prípadne mohli byť potrebné v súvislosti s poskytovaním plnení HP podľa tejto Zmluvy, pokiaľ ich neudelenie HP nezavinilo svojim konaním.

13 POSTÚPENIE

- 13.1 Zákazník má právo počas platnosti tejto Zmluvy previesť svoje práva vyplývajúce z nej na svojho prípadného právneho nástupcu alebo iný subjekt, ak jeho záväzky sú záväzkami Slovenskej republiky alebo táto za ne zodpovedá.

14 PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým jednania kontaktných osôb alebo poverených zástupcov.
- 14.2 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

15 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 15.1 HP sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedelo počas realizácie predmetu Zmluvy, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov HP. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia takej povinnosti HP uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona.
- 15.2 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov, ktoré podliehajú zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa riadia týmto zákonom.
- 15.3 Záväzok mlčanlivosti HP trvá aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy. Trvanie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k údajom podliehajúcim zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa riadi ustanoveniami tohto zákona.
- 15.4 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií HP, ktoré sú jasne a písomne označené HP ako dôverné. Táto povinnosť trvá dva roky po oznámení týchto informácií HP. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá jej je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto Zmluvy, alebo ju je Zákazník povinný sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takom prípade sa zaväzuje v maximálnej možnej miere a vždy aspoň v rozsahu, ako je to uvedeným zákonom umožnené, chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvo HP.
- 15.5 HP sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom ako s dôvernými a najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. HP je oprávnené poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala HP zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

16 DORUČOVANIE

- 16.1 Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu Zákazníka a HP.
- 16.2 Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň
- a) v ktorom ju táto zmluvná strana odoprela prijať,
 - b) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte, pokiaľ bola príslušná zmluvná strana o jej uložení na pošte riadne informovaná, alebo
 - c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky za predpokladu, že taká zásielka bola odosielateľom zasielaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo na inú adresu, ktorú druhá zmluvná strana odosielateľovi včas oznámila.

17 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1 HP je oprávnené navrhnúť úpravu rozsahu služieb poskytovaných v rámci tejto Zmluvy, ako je to potrebné vzhľadom na zmenu súvisiacich okolností a zabezpečenie účelu prevádzky systému. Popisy služieb môžu byť doplnené alebo zredukované iba na základe písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 17.2 Každá zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy v celku alebo v súvisiacich častiach, len v prípade, že druhá zmluvná strana neplní svoje záväzky stanovené touto Zmluvou a v takom neplnení pokračuje aj tridsať (30) dní po tom, čo bolo druhej zmluvnej strane doručené písomné upozornenie na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie.
- 17.3 V prípade akéhokoľvek ukončenia platnosti tejto Zmluvy budú práva a povinnosti strán ohľadom už poskytnutých plnení v nasledovnom rozsahu:
- ukončením platnosti Zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti strán ohľadom služieb už Zákazníkovi poskytnutých;
 - všetky doposiaľ nezaplatené faktúry za služby už poskytnuté sa ukončením Zmluvy okamžite stanú splatnými, ak nebude dohodnuté inak.
- 17.4 Ak akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy bude prehlásené za neplatné, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť jej ostatných ustanovení.
- 17.5 Táto Zmluva sa riadi:

- ustanoveniami Obchodného zákonníka, ako aj jeho inými ustanoveniami, vždy pokiaľ také ustanovenia dispozitívnej povahy nie sú upravené ustanoveniami tejto Zmluvy,
- ustanoveniami autorského zákona.

17.6 Nevykonanie akéhokoľvek práva z tejto Zmluvy neznamena zrieknutie sa alebo zrušenie takého práva.

17.7 Ustanovenia tejto Zmluvy týkajúce sa záruky, zodpovednosti za škodu, poskytnutia autorských práv a dôverných informácií druhej zmluvnej strany ostávajú v platnosti i po ukončení záväzkového vzťahu touto Zmluvou upraveného.

17.8 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich exemplároch. Tri sú pre Zákazníka a dva pre HP.

17.9 Zmeny a doplnky predmetu tejto Zmluvy bude možné robiť len formou písomných Dodatkov, podpísaných osobou oprávnenou zaväzovať každú zo zmluvných strán.

17.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy, ustanovenia ktorých sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam tejto hlavnej časti Zmluvy:

1. Príloha č.1 - Špecifikácia a popis služby,
2. Príloha č. 2 – Odmena a harmonogram platieb
3. Príloha č. 3 – Cenová kalkulácia predmetu zmluvy

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

DataCentrum

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentra

Ing. Martin Peluha,
konateľ

PRÍLOHA č. 1 – Špecifikácia a popis služby**1. PREDMET SLUŽBY**

- 1.1. HP sa zaväzuje, že bude v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve a v tejto Prílohe č. 1, poskytovať Zákazníkovi podporu a údržbu Integrovaného aplikačného systému. Predmet poskytovania služieb bude potvrdený podpisom protokolu na úrovni projektových manažérov Zákazníka a HP pred začatím poskytovania služieb, pričom do dňa podpisu takého dokumentu nie je HP povinné začať s poskytovaním Služieb.

2. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 2.1. HP bude vykonávať túto službu prostredníctvom špecialistu, ktorý poskytuje podporu po telefóne, elektronickou poštou, faxom, prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo, ak to HP uzná za nevyhnutné, podporu na mieste.
- 2.2. Pri dodržaní podmienok tejto Zmluvy uvedená služba zahŕňa poplatky za náklady spojené s vykonávaním činností podľa popisu tejto služby a prípadnými cestovnými nákladmi pracovníka HP.
- 2.3. HP bude vykonávať podporu na základe nahlásenia problému Zákazníkom v čase od 8:00 do 17:00 počas pracovných dní okrem štátom uznaných sviatkov
- 2.4. Podpora a údržba Integrovaného aplikačného systému zahŕňa tieto plnenia, poskytované ako nasleduje:
- dostupnosť a prístup k technickým zdrojom – podľa potreby;
Počas doby trvania Zmluvy bude HP zabezpečovať prístup k inštaláčnym balíčkam softvérových produktov jednotlivých výrobcov, k ovládačom, patchom, technickej a užívateľskej dokumentácii, a to za predpokladu, že sú tieto výrobcom príslušného produktu poskytované.
 - dostupnosť softvérových špecialistov – podľa potreby;
Počas doby trvania Zmluvy sú Zákazníkovi k dispozícii softvéroví špecialisti pre účely riešenia vyskytnutých softvérových problémov. Dostupnosť softvérových špecialistov je zabezpečovaná podľa potreby v čase definovanom v bode 2.3 tohto popisu služieb.
 - prístup do databázy známych problémov a ich dostupných riešení – podľa potreby;
Počas doby trvania zmluvy bude pre softvérových špecialistov zabezpečený prístup k databázam s informáciami popisujúcimi známe problémy softvérových produktov a spôsob ich riešenia pre účely rýchlejšej identifikácie a izolácie softvérového problému.
 - posúdenie závažnosti problému a pridelenie priority – vždy, keď sa vyskytne problém;
Každá požiadavka na softvérových špecialistov HP bude posúdená z pohľadu dôležitosti a dopadu jej výskytu na funkčnosť dotknutých systémov a bude jej pridelená priorita jej riešenia.
 - riadenie a kontrola činností podpory – kontinuálne;
Všetky činnosti pracovníkov podpory podľa tohto popisu služieb budú evidované, riadené, komunikované, koordinované a kontrolované zodpovednými pracovníkmi servisného strediska HP.

- pridelenie problému konečnému riešiteľovi – vždy pri výskyte problému;
Každá servisná požiadavka na riešenie softvérového problému bude pracovníkom servisného strediska HP pridelená softvérovému špecialistovi, ktorý bude ďalej zodpovedný za jej finálne vyriešenie či postúpenie inému špecialistovi (v prípade potreby).
- riadenie eskalácií – kontinuálne;
V prípade výskytu problémov, ktoré by mohli mať vážny dopad na funkčnosť systému alebo v prípade nespokojnosti Zákazníka s riešením softvérového problému, bude na strane HP vytvorený eskalačný tím zodpovedný za monitorovanie servisných služieb, postúpenie problému na ďalšiu úroveň podpory, informovanie Zákazníka o prijatých opatreniach a priebežnom riešení problému.
- podporu prostredníctvom vzdialeného prístupu – podľa potreby;
Softvérový špecialista môže realizovať diagnostiku alebo samotné riešenie problému bez nutnosti zásahu na mieste inštalácie v prípade, že to povaha problému umožňuje (telefonicky, e-mailom, vzdialeným prístupom)
- vzdialenú odozvu (telefonická, vzdialeným prístupom, e-mailom) do 2 hodín od nahlásenia servisnej požiadavky – vždy po nahlásení požiadavky;
HP započne s riešením každej servisnej požiadavky na riešenie softvérového problému do 2 hodín od jej nahlásenia v čase definovanom v bode 2.3 tohto popisu služieb;
- riešenie softvérového problému v mieste inštalácie – ak to HP uzná za nevyhnutné;
Softvérový špecialista rozhodne podľa povahy problému, či je nevyhnutný na jeho riešenie zásah špecialistu priamo v mieste inštalácie a pokiaľ áno, softvérový špecialista pristúpi k riešeniu problému na mieste.
- nahlasovanie servisných požiadaviek voči softvérovým výrobcam – podľa potreby;
Servisné stredisko podpory HP bude zabezpečovať nahlasovanie servisných požiadaviek smerom k jednotlivým úrovniam podpory samotných výrobcov softvérových produktov.
- riadenie a koordináciu riešiteľských tímov HP a výrobcov softvérov – podľa potreby;
Servisné stredisko podpory HP bude zabezpečovať komunikáciu a koordináciu softvérových špecialistov tímu HP a jednotlivých softvérových výrobcov s cieľom urýchliť vyriešenie problému.
- komunikáciu so Service Desk-om – podľa potreby;
Servisné stredisko podpory HP bude zabezpečovať celú komunikáciu ohľadom nahlasovania a riešenia softvérových problémov s dispečingom Service Desku prevádzkovateľa softvérových produktov.
- poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu – po tom, ako tieto budú oznámené výrobcom softvéru;
HP bude prostredníctvom poverených pracovníkov poskytovať Zákazníkovi informácie o novinkách, vylepšeniach a nových vlastnostiach softvérových produktov, akonáhle budú tieto samotným softvérovým výrobcom sprístupnené na trhu Slovenskej republiky.
- poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu vo vzťahu k systémom IS ŠP – podľa potreby;

HP bude prostredníctvom poverených pracovníkov poskytovať poradenstvo ohľadom prevádzkovania softvérových produktov v prostredí IS ŠP predovšetkým z pohľadu využitia ich funkcionality pre účely IS ŠP.

- diagnostiku a izoláciu softvérových problémov – vždy pri výskyte problému;
 Servisné stredisko podpory HP zabezpečí po nahlásení každej servisnej požiadavky vykonanie diagnostiky softvérového produktu s cieľom čo najskôr identifikovať a izolovať problém.
- odstraňovanie chýb podporovaných verzií softvéru – vždy pri ich výskyte;
 Servisné stredisko podpory HP bude počas trvania Zmluvy odstraňovať všetky vyskytnuté a diagnostikované chyby podporovaných verzií softvérových produktov.
- proaktívnu údržbu podporovaných verzií najmä kontrolu matíc kompatibility softvérov, patchov a platforiem podľa štandardných postupov HP;
 Servisné stredisko podpory HP bude prostredníctvom softvérových špecialistov pravidelne vykonávať kontrolu podporovaných verzií voči maticiam kompatibility výrobcov softvéru a hardvéru s cieľom predchádzať možným problémom s kompatibilitou medzi rôznymi verziami softvérových produktov a rôznymi platformami hardvéru pred ich samotným nasadením.
- kontrolu servisných matíc softvérov inštalovaných v systéme IS ŠP podľa štandardných postupov HP;
 Servisné stredisko podpory HP bude prostredníctvom softvérových špecialistov pravidelne vykonávať kontrolu matíc kompatibility medzi jednotlivými softvérovými produktmi prevádzkovanými v systéme IS ŠP.
- posúdenie dopadu výrobcom poskytovaných vylepšení softvéru a opravných balíčkov na prevádzku systémov IS ŠP – po uvedení takých vylepšení a opravných balíčkov na trh Slovenskej republiky;
 Servisné stredisko podpory HP bude prostredníctvom softvérových špecialistov posudzovať možný dopad implementácie vylepšení a patchov na existujúce prostredie IS ŠP s cieľom predchádzať problémom s kompatibilitou, nestabilitou či výpadkami softvérových produktov systému IS ŠP. HP vykoná analýzu dopadu na ostatný už prevádzkovaný softvér a jednotlivé aplikácie.
- koordináciu a testovanie pred zavádzaním nových verzií softvéru – podľa potreby;
 Servisné stredisko podpory HP bude prostredníctvom softvérových špecialistov koordinovať činnosti spojené s testovaním vylepšení a patchov v prostredí IS ŠP pred ich samotnou implementáciou. V prípade, že výrobca software nahlásený problém odporučí riešiť novou verziou softvéru prípadne zmenou parametrov software, HP zabezpečí otestovanie daných zmien. V prípade, že si zmena vyžiada testovanie koncových užívateľov, zabezpečí spoločne so Zákazníkom koordináciu daného testovania.
- implementácia vylepšení a patchov softvéru (nové verzie programov obsahujú vylepšenia alebo úpravy menšieho rozsahu, vedúce k zvýšeniu výkonu zmienených produktov, alebo nové verzie);
 Servisné stredisko podpory HP bude prostredníctvom softvérových špecialistov realizovať samotnú implementáciu vylepšení a patchov systému, vždy keď si to prevádzka systému bude vyžadovať alebo ak to bude nevyhnutné pre riešenie softvérového problému alebo zvýšenie výkonnosti softvérového produktu prevádzkovaného v systéme IS ŠP.

2.5. Licencie pre používanie nových verzií programov podliehajú všeobecným podmienkam licencií softvéru.

- 2.6. V rozsahu, v ktorom je služba poskytovaná podľa Zmluvy ohľadom Produktov nenesúcich známku HP (Produkty tretích strán) sa budú práva a povinnosti riadiť ustanoveniami príslušných licenčných podmienok a ustanovenia tejto zmluvy sa v súvislosti s poskytovaním Služby ohľadom takých Produktov upravujú tak, aby neboli v rozpore s ustanoveniami takých príslušných licenčných podmienok.

3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1. Na požiadanie HP je Zákazník povinný preukázať sa originálom základnej licencie na daný softvérový produkt.
- 3.2. Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami.
- 3.3. Aby mohol HP vykonávať softvérovú podporu, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami
- 3.4. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Zákazník je povinný zabezpečiť na požiadanie HP prístup ku všetkým informáciám o nastaveniach podporovaného softvéru ku dňu podpisu Zmluvy a oznamovať všetky zmeny, ktoré nastali v týchto údajoch počas jej doby platnosti.
- 3.5. Zákazník bude oznamovať požiadavku na podporu a údržbu na adrese:

Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.

Galvaniho 7

821 04 Bratislava

www.HP.sk/podpora

tel:

Internetová stránka

02- 5752 5752

02- 5752 5111

fax:

02- 5542 5222

HOT LINE

Spojovateľka

HP bude informovať Zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

4. SPÔSOB VYKONÁVANIA ČINNOSTI PODPORA A ÚDRŽBY

HP ponúka jediný bod kontaktu pre Zákazníka, pokiaľ ide o problémy týkajúce sa IS ŠP.

4.1. Služby podpory a údržby sa budú skladať z nasledovných činností:

- a) Prijatie hlásenia
- b) Validáciu hlásenia
- c) Logovanie hlásenia
- d) Posúdenie problému a pridelenie priority
- e) Prvá úroveň diagnostiky
- f) Riešenie hlásenia – 1. úroveň podpory
- g) Presmerovanie volania – 2. alebo 3. úroveň podpory jednotlivých výrobcov softvéru
- h) Riadenie eskalácií
- i) Testovanie a koordináciu pri nasadení opravy/vylepšenia do produkčného systému
- j) Ukončenie volania

Prijatie hlásenia

Prijatie hlásenia je začiatok procesu riešenia problému, pri ktorom je HP zo strany Zákazníka informované o vzniku problému indikovaného a nahlasovaného koncovým užívateľom systému alebo systémovými a monitorovacími prostriedkami.

Validácia volania

Validácia volania je činnosť, pri ktorej HP overí, že nahlasovaný alebo indikovaný problém je predmetom riešenia v zmysle tejto Zmluvy

Logovanie volania

Volanie bude zalogované a bude mu pridelené jedinečné číslo Servisnej požiadavky – SRN.

Koncovému užívateľovi alebo nahlasujúcej osobe Zákazníka bude po vytvorení Servisnej požiadavky zaslaný e-mail, oboznamujúci ho so všetkými podrobnosťami Servisnej požiadavky, vrátane čísla SRN. V prípade nedostupnosti e-mailu, bude koncový používateľ informovaný telefonicky alebo faxom.

Prvá úroveň diagnostiky

Prvá úroveň diagnostiky je fáza zisťovania podstaty nahlasovaného alebo indikovaného problému alebo poruchy, výsledkom ktorej je vymedzenie konkrétneho softvérového produktu, ktorého sa problém týka.

Riešenie hlásenia - 1. Úroveň podpory

HP bude riešiť hlásenie svojimi softvérovými špecialistami na konkrétny softvérový produkt, prípadne špecialistami svojich subdodávateľov prostredníctvom telefónu alebo e-mailu, prípadne, keď to HP uzná za vhodné, priamo na mieste v priestoroch Zákazníka.

Presmerovanie hlásenia - 2. a 3. Úroveň podpory

Ak HP nemôže vyriešiť nahlásený problém softvérovými špecialistami 1. úrovne podpory, hlásenie bude presmerované na 2. úroveň podpory v rámci HP alebo priamo na výrobcu daného softvérového produktu, pričom HP zabezpečí:

- Evidenciu problému v systéme výrobcu softvérového produktu;
- Pripraví a zabezpečí dokumentáciu problému vyžadovanú výrobcom, ako je popis problému, systémové a aplikačné logy, prípadne ďalšie informácie špecifikované výrobcom príslušného softvérového produktu;
- Monitorovanie stavu riešenia a potrebnú súčinnosť vyžiadajú zo strany výrobcu softvérového produktu;
- Komunikáciu s v prípade potreby eskaláciu riešenia zalogovaného problému u výrobcu softvérového produktu.

Ukončenie hlásenia

Ukončenie hlásenia je okamih kedy je nahlásený alebo indikovaný problém vyriešený, otestovaný a kedy je po jeho nasadení do produkčnej prevádzky potvrdené, že daný problém sa už nevyskytuje.

Príloha č. 2 – Odmena a harmonogram platieb

Predmet		Údržba za rok v EUR bez DPH	DPH	Údržba za rok v EUR s DPH
Integrovaný aplikačný systém IS ŠP		€ 1,657,400.00	€ 331,480.00	€ 1,988,880.00
Harmonogram platieb	faktúra k	Suma v EUR bez DPH	DPH	Suma v EUR s DPH
1.platba	1-Apr-2013	414,350.00	82,870.00	497,220.00
2.platba	1-Jul-2013	414,350.00	82,870.00	497,220.00
3.platba	1-Oct-2013	414,350.00	82,870.00	497,220.00
4.platba	1-Dec-2013	414,350.00	82,870.00	497,220.00
Celkom za rok		€ 1,657,400.00	€ 331,480.00	€ 1,988,880.00

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

DataCentrum

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

 Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentra

 Ing. Martin Peluha,
konateľ