

Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy objednávateľa:

Číslo zmluvy poskytovateľa:

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: Ing. Marcela Hrdá, predsedkyňa predstavenstva Slovenskej pošty, a.s.
Ing. Mgr. Andrej Kramár, člen predstavenstva Slovenskej pošty, a.s.

IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Bankové spojenie: VÚB, a.s., pobočka Bratislava
č. účtu: 8402012/0200
Spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sa, vložka č.: 803/S

(ďalej len Objednávateľ)

a

Poskytovateľ: Gratex International, a.s.
Galvaniho 17/C
821 04 Bratislava

Zastúpený: Ing. Jozef Kožár, predseda predstavenstva
Ing. Martin Polek, člen predstavenstva

IČO: 35 743 468
DIČ: 2020270604
IČ pre DPH: SK2020270604
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia a.s., Šancová 1/A, 813 33 Bratislava
č. účtu: 1027640002/1111
Spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, vložka č.: 1696/B

(ďalej len Poskytovateľ)

Čl. 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi systémové služby vyššej podpory, ktorá zahŕňa aj štandardnú podporu výrobcu a zabezpečovanie licencií od tretích osôb pre bezpečnostné systémy prevádzkované v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „služby“). Popis poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy je uvedený v **Prílohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.
- 2.3 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený, dodatkom k tejto zmluve. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia.

Čl. 3 Miesto plnenia

- 3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka poskytovateľa, sídlo objednávateľa alebo ostatné pracoviská objednávateľa. Poskytnutie služieb môže byť realizované fyzicky na mieste plnenia alebo vzdialeným prístupom na miesto plnenia.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

- 4.1 Táto zmluva nadobúda účinnosť od podpisu oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na obdobie do 31.12.2011, alebo do vyčerpania finančného limitu 380 000,- EUR, podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:
- a) výpoveď s 3 mesačnou výpovednou lehotou v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, a to opakovaným nedodržaním dohodnutých poskytovaných služieb.
 - b) ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci po písomnom oznámení výpovede ktoroukoľvek zo zúčastnených strán.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy bude stanovená na základe jednotkových cien a hodinových sadzieb poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. K cenám bude vo faktúre uplatnená DPH podľa platných predpisov.
- 5.2 Cena za služby poskytnuté v priebehu kalendárneho mesiaca bude objednávateľovi fakturovaná, vždy po skončení kalendárneho mesiaca, najneskôr však do 5 pracovných dní nasledujúceho mesiaca. Prílohou faktúry je dohodnutá špecifikácia požadovaných služieb pre daný kalendárny mesiac v zmysle Prílohy č. 1 a akceptačný protokol alebo dodací list podpísaný objednávateľom.
- 5.3 Ceny uvedené v Prílohe č. 3 sú konečné a zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením predmetu tejto zmluvy (vrátane cestovných nákladov). Zmena dohodnutých cien je

možná iba na základe dodatku k tejto zmluve podpísaného zástupcami oboch zmluvných strán.

- 5.4 Poskytovateľ zašle vystavenú faktúru na adresu sídla objednávateľa: Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica. Súčasťou faktúry bude oprávnenými osobami obojstranne potvrdená objednávka a kópia akceptačného/preberacieho protokolu potvrdeného objednávateľom.
- 5.5 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa §71 ods. 2 zákona č. 222/2004 Z. z. v platnom znení, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi na doplnenie. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.
- 5.6 Splatnosť faktúr je 30 dní od ich doručenia objednávateľovi.

Čl. 6 Ochrana obchodného tajomstva

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s predmetom obchodného tajomstva v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „obchodné tajomstvo“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ nie je oprávnený obchodné tajomstvo poskytnúť tretej osobe, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií alebo obchodného tajomstva.
- 6.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti podľa bodu 6.1 bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania tejto povinnosti.
- 6.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu obchodného tajomstva ani poštového tajomstva objednávateľa vyplývajúceho z jeho predmetu podnikania.

Čl. 7 Záruka kvality

- 7.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovala potrebám objednávateľa, s ktorými bol poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh. Zoznam osôb je uvedený v **Prílohe č.2**.

Čl. 8 Kontaktné osoby

- 8.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v **Prílohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 8.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb objednávateľa je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť poskytovateľovi.
- 8.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb poskytovateľa je poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť objednávateľovi.

Čl. 9 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

- 9.1 Súčinnosť objednávateľa, ktorú poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:
- a) objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi prístup k jednotlivým systémom objednávateľa v prípade potreby vykonania služieb alebo servisného zásahu poskytovateľom s tým, že tento nenaruší prevádzku ostatných systémov objednávateľa,
 - b) na základe žiadosti poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.
- 9.2 Súčinnosť požadovaná od poskytovateľa, ktorú objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:
- c) na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia, pokiaľ poskytnutie služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.
- 9.3 V prípade, ak poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne stanoveného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy a dôvod na jej vypovedanie zo strany objednávateľa.

Čl. 10 Vyššia moc

- 10.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškani s plnením svojej povinnosti.
- 10.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.
- 10.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.
- 10.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 11 Riešenie sporov

- 11.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).

Čl. 12 Sankcie

- 12.1 V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností, môže objednávateľ uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z ceny služieb, s

poskytnutím ktorých je poskytovateľ v omeškaní, a to za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu vzniknutej škody v plnom rozsahu.

- 12.2 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ môže od objednávateľa žiadať úrok z omeškania vo výške 0,04% z dlžnej sumy za každý deň omeškania platby po dobe splatnosti faktúry.

Čl. 13 Autorské práva

- 13.1 Výsledkom činnosti poskytovateľa pri poskytovaní systémových služieb vyššej podpory podľa tejto zmluvy nie je vytvorenie diela chránené autorským zákonom poskytovateľom.

- 13.2 V prípade, ak napriek ustanoveniu 13.1 poskytovateľ dôjde k záveru, že za účelom naplnenia predmetu tejto zmluvy je nutné aby bolo ním vytvorené a objednávateľovi dodané nové dielo chránené autorským zákonom je povinný o tom dopredu objednávateľa informovať. Vo vytváraní takéhoto autorského diela môže pokračovať až po tom, ako mu bude udelený písomný súhlas objednávateľa s jeho vytvorením, inak je objednávateľ oprávnený autorské dielo neprevziať a nezaplatiť objednávateľovi za jeho vytvorenie odmenu. Ak objednávateľ na základe tejto zmluvy udelí poskytovateľovi súhlas s vytvorením diela chráneného autorským zákonom, poskytovateľ odovzdaním takéhoto diela, jeho časti alebo jeho modifikácie objednávateľovi udeľuje takúto licenciu:

- a) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela výhradnú licenciu, ak je takýmto dielom Individualizovaný softvér,
- b) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela nevýhradnú licenciu alebo sublicenciu, ak je takýmto dielom Štandardný softvér,
- c) v prípade modifikácie diela takú licenciu, aká bola udelená objednávateľovi k pôvodnému dielu pred jeho modifikáciou.

Vo všetkých prípadoch sa licencia alebo sublicencia udeľuje v neobmedzenom rozsahu, na dobu neurčitú a na účel, na ktorý bolo dielo alebo modifikácia vytvorené. Zároveň sa licencia alebo sublicencia udeľujú bezplatne.

- 13.3 Ak poskytovateľ zabezpečí licenciu pre bezpečnostné systémy prevádzkované v prostredí IS objednávateľa licencií, licenčné podmienky sa spravujú licenčnou zmluvou s autorom.
- 13.4 Pre účely tejto zmluvy „Individualizovaný softvér (customized software)” znamená počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod.,
- a) ktoré budú vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom pre objednávateľa, vrátane konfigurácie Štandardného softvéru,
 - b) voči ktorým znáša náklady činností uvedených v (a) vyššie výlučne objednávateľ, a to tak v prípade, keď sú tieto počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod. komerčne využiteľné pre jednu alebo obe zmluvné strany,
 - c) ktoré sú výsledkom činností uvedených v (a) vyššie vykonávanými oboma zmluvnými stranami spoločne, pričom obe zmluvné strany znášajú náklady týchto činností a ktoré môžu byť komerčne používané oboma zmluvnými stranami za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 13.5. Pre účely tejto zmluvy „Štandardný softvér“ znamená bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie poskytovateľa alebo tretej strany (of-the-shelf software), obdobné

autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod, ktoré nie sú určené na použitie výlučne objednávatelom, ale aj na použitie inými zákazníkmi poskytovateľa, alebo ktoré neboli vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom výlučne pre objednávateľa.

Čl. 14 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č.1** tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 14.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný objednávatelovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré objednávatelovi, alebo objednávatelovi objednávatela vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.
- 14.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
- 14.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č.1**, ktorá obsahuje popis poskytovaných systémových služieb vyššej podpory, kontaktné osoby v rámci predmetu plnenia tejto zmluvy.
- 14.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č.2**, ktorá definuje zoznam osôb poskytovateľa určených pre realizáciu predmetu tejto zmluvy.
- 14.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č.3**, ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa poskytovaných na základe tejto zmluvy.
- 14.7 Táto zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, tri pre každú zmluvnú stranu.
- 14.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 14.9 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

V, dňa.....

V Bratislave, dňa 02.05.2011

Za Objednávatel'a:

Za Poskytovateľa:

Ing. Marcela Hrdá, predsedkyňa
predstavenstva Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Jozef Kožár, predseda predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

Ing. Mgr. Andrej Kramár, člen
predstavenstva Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Martin Polek, člen predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

Príloha č. 1 k zmluve o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory

Osoby oprávnené konať v zmysle tejto zmluvy (kontaktné osoby):

Za Objednávateľa: Ing. Pavel Sulík
Za Poskytovateľa: Ing. Miroslav Kolhánek

Popis služieb

Predmetom je zabezpečenie systémových služieb vyššej podpory pre prevádzku bezpečnostných systémov v podmienkach prostredia IS Slovenskej pošty, a.s.:

- služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom bezpečnostného systému riadenia prístupov v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.
- služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom systému bezpečnostného monitorovania v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.
- služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom bezpečnostného systému na detekciu anomálií v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.
- licencie pre bezpečnostné systémy riadenia prístupu v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- licencie pre systémy monitorovania bezpečnosti v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- licencie pre systémy na detekciu anomálií v podmienkach prevádzky IS Slovenskej pošty, a.s.
- systém pre IDS/IPS v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- komponenty systému na detekciu anomálií v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu pre bezpečnostné systémy riadenia prístupu v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s. ,
- štandardná podpora výrobcu pre systémy monitorovania bezpečnosti v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.
- štandardná podpora výrobcu systému IDS/IPS v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu komponentov systému na detekciu anomálií v IS Slovenskej pošty, a.s..

Poskytovateľ poskytne v súlade s požiadavkou objednávateľa služby vyššej podpory v nasledujúcej štruktúre

- Služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom bezpečnostného systému riadenia prístupov v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.:

- analýza záznamov a ich vyhodnocovanie,
- analýza a úprava nastavení podľa požiadaviek používateľa,
- aplikovanie kumulatívnych patchov a update,
- kontrola funkčnosti a prevádzky manažovacích serverov,
- riadenie fyzického prístupu k serverovniam,
- návrh a implementácia odporúčaných bezpečnostných pravidiel.

- Služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom systému bezpečnostného monitorovania v



prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.:

- kontrola prevádzkových parametrov IDP, NSMXpress,
- vyhodnocovanie štatistiky incidentov úrovne „critical“ a „major“, úprava politík,
- spracovanie a vyhodnotenie reportov,
- kontrola funkčnosti zariadení,
- implementácia navrhnutých a odsúhlasených politík,
- dohľadávanie incidentov prostredníctvom NSMXpress,
- zmena nastavení IDP600c, IDP800, alebo NSMXpress,
- kontrola prevádzkových parametrov DB servera SCC,
- kontrola komponentov systému zberu udalostí a reportingu,
- vyhodnotenie a štatistiky udalostí,
- analýza stavu zberu udalostí,
- vypracovanie nových alebo úprava korelačných pravidiel.

- Služby spojené s pravidelnou údržbou a rozvojom bezpečnostného systému na detekciu anomálií v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.:

- sledovanie prevádzky na sieti a vyhodnocovanie anomálií,
- analýza a úprava nastavení podľa požiadaviek používateľa,
- vytváranie nových objektov a skupín,
- kontrola funkčnosti komponentov systému, kontrola vytvárenosti systému,
- analýza a vyhodnocovanie údajov z kolektorov.

Po poskytnutí každej služby poskytovateľ poskytne objednávateľovi podrobný popis (v prípade potreby podá aj vysvetlenie a dodá zdrojový kód) vykonaných zásahov do 14 pracovných dní po jej realizácii.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby rozsahu max. 60 hod. za jeden kalendárny mesiac.

Špecifikácia požadovaných služieb v objeme max 60 hod. mesačne bude kontaktnými osobami písomne dohodnutá vždy do piateho dňa príslušného kalendárneho mesiaca.

V prípade, ak zmluvné strany na príslušný kalendárny mesiac nedohodnú špecifikáciu požadovaných služieb, platí pre tento kalendárny mesiac špecifikácia v objeme 60 hod. a to tak, že:

- 30 bude rezervovaných na riešenie incidentov
- 30 hod na ostatné výkony systémových služieb vyššej podpory

Objednávateľ a môže požadovať aj poskytnutie služby v rozsahu menšom ako 60 hodín v rámci kalendárneho mesiaca.

Poskytnutie a prevzatie služieb zmluvné strany potvrdzujú svojim podpisom na akceptačnom protokole alebo dodacom liste.

Klasifikácia zásahov

Pre podmienky poskytovania služieb sa rozlišuje klasifikácia dôležitosti zásahu, odozva poskytovateľa a nástup na servisný zásah:

Dôležitosť	Popis	Odozva	Nástup na zásah
Kritická	Znemožňuje prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 4 hodín od prijatia požiadavky
Bežná	Ktorá obmedzuje prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 1 dňa od prijatia požiadavky

Nevýznamná	Nemá vplyv na prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 4 dní od prijatia požiadavky
------------	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Hlásenia budú prijímané a servis vykonávaný počas pracovných dní, pondelok až piatok v čase od 6.00 do 20.00 hodín.

Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný neodkladne upovedomiť zhotoviteľa o tom, že výrobok nefunguje správne alebo si vyžaduje údržbu nasledovným spôsobom:

a) žiadosť o servis môže byť podaná telefonicky, faxom, elektronickou poštou alebo poštou na adresu:

Gratex International, a.s.
Gratex Support Centrum
GBC IV., Galvaniho 17/C
821 04 Bratislava

tel: +421-2-208 12345 (NON-STOP)

gsm: +421-2-208 12345 (NON-STOP)

fax: +421-2-5341 1522

email: support@gratex.com

b) telefonická požiadavka na službu môže byť použitá len v súrnom prípade a dodatočne musí byť potvrdená faxom, elektronickou poštou alebo poštou,

c) objednávateľ je pri hlásení povinný použiť formulár, ktorého vzor sa nachádza na 4. strane Prílohy č. 1 tejto zmluvy o poskytovaní služieb,

d) zhotoviteľ je povinný po prijatí písomnej požiadavky na službu potvrdiť jej prijatie zaslaním evidenčného čísla, ktoré bude používané objednávateľom aj zhotoviteľom pri odvolávaní sa na riešený problém,

e) ak objednávateľ do jednej hodiny nedostal priradené evidenčné číslo, hlásenie nebolo doručené; v takomto prípade volá na číslo +421-2-208 12345 a požiada o reklamáciu registrácie žiadosti; v sporných prípadoch je pri určovaní času zásahu rozhodujúci čas doručenia žiadosti.

2. Objednávateľ menuje osoby oprávnené komunikovať so zhotoviteľom v otázkach týkajúcimi sa výkonu služby.

3. Objednávateľ je povinný uskutočniť také opatrenia, aby dodávané produkty a technológie boli používané v súlade s predpísanou dokumentáciou výrobcu.

4. Objednávateľ zaistí zhotoviteľovi vhodné podmienky pre výkon služby.

HLÁSENIE INCIDENTU (FORMULÁR)

- Identifikácia zákazníka (odberateľa) – identifikačné číslo odberateľa
- Identifikácia oprávnenej osoby – identifikačné číslo oprávnenej osoby
- Predpokladaný incidentom zasiahnutý SW alebo HW produkt, príp. jeho časť
- Popis incidentu. Ak ide o vadu SW produktu, jej presné chybové hlásenie.
- Presný čas vzniku incidentu (DD-MMM-RRRR, HH:MM:SS)
- Doteraz podniknuté kroky riešenia
- Priorita (kategória „Kritická“, „Bežná“, „Nevýznamná“)
- Požadovaná najneskoršia doba opravy (ak existuje)
- Označenie osoby, ktorá iniciovala Hlásenie Incidentu (priezvisko, meno, pracovisko odberateľa, telefonický kontakt, príp. e-mailová adresa)

V, dňa.....

V Bratislave, dňa 02.05.2011

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

Ing. Marcela Hrdá,
predsedkyňa predstavenstva
Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Jozef Kožár, predseda
predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

Ing. Mgr. Andrej Kramár,
člen predstavenstva
Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Martin Polek, člen
predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

Príloha č. 2 k zmluve o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory

Zoznam osôb poskytovateľa

Ing. Marián Bartko

Ing. Miroslav Bedlek

Ing. Stanislav Belica

Ing. Jozef Chebeň

Pavol Dovičovič

Ing. Milan Ďorda

Peter Preisinger

V, dňa.....

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa 02.05.2011

Za Poskytovateľa:

Ing. Marcela Hrdá,
predsedkyňa predstavenstva
Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Jozef Kožár, predseda
predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

Ing. Mgr. Andrej Kramár,
člen predstavenstva
Slovenskej pošty, a.s.

Ing. Martin Polek, člen
predstavenstva
spol. Gratex International, a.s.

