

Zmluva o prevádzkovej podpore – Service level agreement

č. D2015111902

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „SLA“ alebo „Zmluva“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami:

Objednávateľ:	Ministerstvo hospodárstva SR
Sídlo:	ul. Mierová č. 19, 827 15 Bratislava
IČO:	00 686 832
IČ DPH:	nie je platcom DPH
Peňažný ústav:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK52 8180 0000 0070 0006 1569
Zastúpený:	Ing. Albín Kotian, vedúci služobného úradu

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:	Disig, a.s.
Sídlo:	Záhradnícka 151
IČO:	35 975 946
IČ DPH:	SK2022116976
Peňažný ústav:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	2625768772/1100
Zastúpený:	Ing. Ľuboš Batěk, predseda predstavenstva Ing. Ivan Kühn, podpredseda predstavenstva
Zapísaný:	v Obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č. : 3794/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako („**Zmluvné strany**“) a každý samostatne ako („**Zmluvná strana**“).

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb v zmysle zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení ako výsledok realizovaného verejného obstarávania zverejneného vo vestníku EÚ dňa 10. 9. 2015, pod značkou 2015/S 175-317872 a vo vestníku VO dňa 11.09.2015, pod značkou 18650-MST a v zmysle čl. 7 bod 7. 6 Realizačnej zmluvy uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa (...) (ďalej len „**Realizačná zmluva**“).

- 1.2. Táto Zmluva slúži na úpravu podmienok poskytovania Servisných služieb medzi Zmluvnými stranami .

2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi Servisné služby. Servisnými službami sa rozumejú služby údržby a prevádzkovej podpory (ďalej len „Služby“) HW a SW prvkov dodaných Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa na základe Realizačnej zmluvy, špecifikovaných v Prílohe č. 1 Realizačnej zmluvy a tým vytvoriť podmienky ich riadneho využívania.
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby v súlade s platobnými podmienkami, špecifikovanými v článku 4 tejto Zmluvy.

3 ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

- 3.1. Celkový rozsah poskytovaných Služieb bol Zmluvnými stranami stanovený v rozsahu 50 hodín mesačne, pričom Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi nasledujúce Služby:

- a) pravidelná fyzická asistencia v mieste inštalácie za účelom manuálnej optimalizácie nastavení, deduplikácie dát,
- b) vykonávanie kompletnej zálohy diskových úložísk a následné dôsledné testovanie záloh so zameraním na funkčnosť obnovených dát formou vytvorenia nových virtuálnych serverov a následným porovnaním dát s produkčným systémom,
- c) vyhotovenie podrobného záznamu o činnosti pri fyzickej návšteve a najmä v prípade nezhôd a zdokumentovaní o aké nezhody sa jedná,
- d) odstránenie bežných závad vyplývajúcich z prevádzky,
- e) zaškolenie pracovníka Objednávateľa v prípade zmeny konzoly na správu diskového poľa,
- f) ďalšie služby týkajúce sa údržby predmetu Realizačnej zmluvy vrátane upgrade firmware.

- 3.2. Závady (poruchy)) sa na účely ich klasifikácie delia nasledovne :

- a) Závada kategórie A - kritická porucha (havária) - sústava HW a SW prvkov (ďalej len „sústava“) ako celok alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné. Je významne narušená integrita dát; neexistuje náhradné riešenie na úrovni sústavy, je nutné konať podľa havarijného plánu. Príklad: havária kľúčového komponentu sústavy , ktorá znemožňuje funkciu sústavy ako celku; výpadok kritickej časti aplikácie; stav kedy používaním sústavy dochádza k poškodeniu dát alebo je významne narušovaná ich integrita.
- b) Závada kategórie B - významná porucha - významné obmedzenie prevádzky; sústava ako celok je v prevádzke; kritické funkcie sústavy sú pre užívateľov významne obmedzené, ale sú dostupné a použiteľné; závada blokujúca kritické funkcie, existuje však náhradné riešenie pre obmedzenie týchto závad, pričom

miera obmedzenia nenúti užívateľa konať podľa havarijného plánu. Príklad: Významne zhoršené odozvy sústavy ; nefunkčné zálohovanie.

- c) Závaďa kategórie C - ostatné závady - obmedzenie prevádzky; zlá funkčnosť alebo dočasné znepriístupnenie niektorých jednotlivých funkcií sústavy , pričom ostatné funkcie sústavy sú zachované a môžu byť používané; k požadovanému cieľu je možné dôjsť použitím inej funkcie, dáta poskytované týmto náhradným spôsobom sú validné.

Klasifikáciu závady navrhuje Objednávateľ, a to pri hlásení závady. Ak nie je klasifikácia závady v súlade s vyššie uvedenou špecifikáciou závad, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcom prerokovaní s Objednávateľom závalu (poruchu) preklasifikovať.

- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby pre odstránenie závad podľa článku 3 bodu 3.2 Zmluvy v nasledovných lehotách:

Kategória incidentu / servisnej požiadavky	Servisná garancia služby	
	Dostupnosť služby	Reakčná doba
Závaďa kategórie A	24 hodín denne, 7 dní v týždni	Do 4 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode Zmluvných strán zníženie závažnosti závady kategórie A na závalu kategóriu B alebo C
Závaďa kategórie B	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do 24 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode Zmluvných strán zníženie závažnosti závady kategórie B na závalu kategórie C
Závaďa kategórie C	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do 3 pracovných dní od nahlásenia, alebo v termíne podľa dohody v závislosti od charakteru závady
Konzultácia	8 – 16 h, v pracovných dňoch	v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru konzultácie

Garantovanie doby vyriešenia incidentu podľa článku 3 bodu 3.3 Zmluvy platí v prípade, že to technická povaha incidentu / požiadavky umožňuje - odstraňovanie závady kategórie A prebieha kontinuálne, bez ohľadu na pracovný čas Poskytovateľa a Objednávateľa, lehota na odstránenie závad kategórie B sa prerušuje v dňoch pracovného voľna. Závady kategórie C sú riešené len počas

pracovného času. Za pracovný čas sa považuje kalendárny týždeň v trvaní pondelok až piatok, v čase od 08:00 hod do 16:00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky.

4 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za rozsah poskytovaných Služieb špecifikovaný v článku 3 tejto Zmluvy je 1.541,66 € bez DPH mesačne (slovom: jedentisícpäťstoštyridsaťjeden EUR a šesťdesiatšesť eurocentov, čo je 1.850,00 € s DPH (slovom: jedentisícosemstopäťdesiat EUR) mesačne a je stanovená ako výsledok realizovaného verejného obstarávania zverejneného vo vestníku EÚ dňa 10. 9. 2015, pod značkou 2015/S 175-317872 a vo vestníku VO dňa 11.09.2015, pod značkou 18650-MST.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje vyhotoviť faktúru vo výške mesačného poplatku podľa bodu 4.1 článku 4 Zmluvy na základe Preberacieho protokolu schváleného (podpísaného) oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán za skutočne poskytnuté služby za predchádzajúci kalendárny mesiac. Schválený Preberací protokol tvorí neoddeliteľnú prílohu faktúry. K tejto sume bude vždy pripočítaná DPH podľa zákona č. 222/2004 o dani z pridanej hodnoty (ďalej len „zákon o DPH“) v platnom znení. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej riadneho doručenia Objednávateľovi. Faktúru je nevyhnutné doručiť formou doporučenej listovej zásielky alebo osobne do podateľne Objednávateľa v obálke s označením „FAKTÚRA“. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 4.3. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona o DPH, a to najmä:
- a) názov a sídlo Poskytovateľa, názov a sídlo Objednávateľa,
 - b) označenie faktúry a jej číslo,
 - c) registračné číslo a dátum podpisu zmluvy,
 - d) predmet plnenia (podrobná špecifikácia služieb) a deň jeho splnenia,
 - e) dátum vyhotovenia a lehotu splatnosti faktúry,
 - f) označenie banky a číslo bankového účtu Poskytovateľa,
 - g) označenie banky a číslo bankového účtu Objednávateľa,
 - h) celkovú fakturovanú čiastku a náležitosti na účely DPH,
 - i) podpis a odtlačok pečiatky Poskytovateľa,
 - j) prílohy požadované Objednávateľom.

V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa zákona o DPH alebo tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený do siedmich (7) pracovných dní od jej riadneho doručenia faktúru vrátiť Poskytovateľovi na doplnenie s uvedením nedostatkov. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 4.4. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z bankového účtu Objednávateľa v prospech bankového účtu Poskytovateľa.

5 SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA A POSKYTOVATEĽA

- 5.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé významu a dôležitosti bezchybného nepretržitého chodu a funkčnosti celej sústavy. Z tohto dôvodu sa obidve Zmluvné strany zaväzujú vytvárať optimálne podmienky pre činnosť odborných pracovníkov zabezpečujúcich poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť prístup odborným pracovníkom Poskytovateľa do všetkých priestorov, v ktorých je prevádzkovaná sústava, v pracovnom čase od 8:00 do 17:00 hod v pracovných dňoch a zabezpečiť trvalú prítomnosť a súčinnosť najmenej jedného odborného pracovníka Objednávateľa, v prípade závady kategórie A zabezpečiť prístup v akomkoľvek čase a v prípade potreby zabezpečiť nevyhnutné ochranné pomôcky, ak to vyžaduje režim pracoviska, na ktorom sa práce vykonávajú.
- 5.3. Všetky zmeny konfigurácie sústavy zo strany Objednávateľa budú vykonávané výhradne so súhlasom Poskytovateľa a budú riadne zdokumentované. Príslušná dokumentácia musí byť na vyžiadanie dostupná odborným pracovníkom Poskytovateľa. Akákoľvek zmena konfigurácie sústavy alebo modifikácie programového kódu, ktorý je súčasťou sústavy, zo strany Objednávateľa alebo tretej strany bez súhlasu Poskytovateľa je považovaná za hrubé porušenie Zmluvy Objednávateľom.
- 5.4. V prípade, že lokalizáciu poruchy a jej odstraňovanie bude vykonávať odborný pracovník subdodávateľa Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa. Poskytovateľ preberá všetku zodpovednosť za prípadné škody, riziká alebo problémy súvisiace s poskytovanou Službou vykonávanou pracovníkmi subdodávateľov.
- 5.5. Poskytovateľ vyhradzuje pre spojenie s Objednávateľom nasledujúce komunikačné prostriedky:
tel č.: 02/20 850 140
e-mail: disig@disig.sk
- 5.6. Všetky servisné požiadavky na činnosti špecifikované v článku 3 tejto Zmluvy (ďalej len „požiadavky“) musia byť oznámené a registrované u Poskytovateľa. Úplný popis požiadavky na činnosť musí obsahovať:
 - a) dátum a identifikáciu Objednávateľa,
 - b) meno osoby vznášajúcej požiadavku,
 - c) špecifikáciu požiadavky,
 - d) návrh kategorizácie požiadavky, ak ide o závalu (závala kategórie A alebo B alebo C),
 - e) v prípade závaly kategórie A alebo B opis postupu a okolností, za ktorých k udalosti došlo a ktoré Objednávateľ mohol zistiť a rozsah prác, ktorých sa závala týka.

6 GARANCIA A SERVISNÉ PODMIENKY

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje využívať sústavu riadne a v súlade s užívateľskými návodmi a svojím aktívnym prístupom minimalizovať riziká škôd a porúch funkčnosti sústavy.
- 6.2. Poskytovateľ nezodpovedá za závady spôsobené poruchou HW v správe Objednávateľa

alebo v správe tretej strany, odcudzením HW, zásahom tretej strany, neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa, a pod.

- 6.3. Poskytovateľ nie je v omeškaní pri poskytovaní Služieb podľa Zmluvy v prípade, že informácia o závade kategórie A alebo B nebola riadne oznámená odborným pracovníkom Poskytovateľa, podané informácie o stave sústavy boli skreslené alebo neboli úplné v zmysle bodu 5.6 článku 5 tejto Zmluvy, prípadne nebolo odborným pracovníkom Poskytovateľa umožnené včasné začatie činnosti obmedzením, či už obmedzením prístupu k sústave alebo nepripravenosťou technických prostriedkov, ktoré sú v správe Objednávateľa, alebo tretej strany.
- 6.4. V prípade, že Poskytovateľ pred začatím poskytovanej Služby upozorní Objednávateľa na zvýšené riziko straty dát v dôsledku plánovanej činnosti, je Objednávateľ povinný pred vlastným zásahom vykonať úplnú archiváciu databázy a archívnu kópiu riadne uložiť.
- 6.5. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá za priame, nepriame ani následné škody súvisiace so stratou dát v prípade, že k strate došlo nesprávnou manipuláciou so sústavou odbornými pracovníkmi Objednávateľa alebo odbornými pracovníkmi tretej strany (s výnimkou subdodávateľov Poskytovateľa), prípadne nepredvídateľnou poruchou HW.

7 SANKCIE

- 7.1. V prípade oneskorenia mesačnej platby zo strany Objednávateľa má Poskytovateľ právo účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, pokiaľ najneskôr v posledný deň jej splatnosti bola fakturovaná suma odpísaná z jeho bankového účtu v prospech bankového účtu Poskytovateľa.
- 7.2. V prípade, že Poskytovateľ nezabezpečí Služby špecifikované touto Zmluvou alebo nedodrží niektorú z lehôt na odstránenie závady, má Objednávateľ právo účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z mesačnej platby za každý deň omeškania. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu prípadne vzniknutej škody, ktorá presahuje zmluvnú pokutu.
- 7.3. V prípade, že Objednávateľ neuhradí Poskytovateľovi mesačnú platbu po splatnosti v lehote dlhšej ako 45 dní, Poskytovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

8 OPRÁVNENÉ OSOBY

- 8.1. Osoby oprávnené konať za Objednávateľa sú:
 - a) v obchodných - veciach: Mgr. Pavel Antalík, riaditeľ odboru informatiky
 - b) v projektových a technických veciach: Mgr. Pavel Antalík, riaditeľ odboru informatiky
- 8.2. Osoby oprávnené konať za Poskytovateľa sú:
 - a) v obchodných veciach: Ing. Ivan Kühn, obchodný riaditeľ
 - b) v projektových a technických veciach: Martin Šupka, technický riaditeľ

9 PLATNOSŤ ZMLUVY A ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 9.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami, a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 9.2. Zmluva sa uzatvára na dobu 60 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že zo strany Objednávateľa prišlo k opakovanému hrubému porušeniu Zmluvy v zmysle bodu 5.3 článku 5 Zmluvy napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa alebo v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s úhradou mesačnej platby o viac ako 3 mesiace.
- 9.4. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak zo strany Poskytovateľa prišlo k porušeniu povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy, ktoré napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu 3 mesačnej dodatočnej lehoty neboli zo strany Poskytovateľa splnené.

10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas plnenia predmetu tejto Zmluvy sú viazané povinnosťou mlčanlivosti t.j., že budú držať v prísnej tajnosti informácie o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli, ku ktorým budú mať prístup pri plnení tejto Zmluvy, neodovzdajú tieto informácie tretej strane a zabezpečia všetkými dostupnými prostriedkami ochranu pred ich únikom či odcudzením. Povinnosťou mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa zverejňovať informácie v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 10.2. Obe Zmluvné strany berú na vedomie, že ak bude v budúcnosti považovaná ktorákoľvek časť alebo ustanovenie tejto Zmluvy za nezákonné alebo neplatné, nebude platnosť zvyšných častí alebo ustanovení ovplyvnená a práva a povinnosti Zmluvných strán budú posudzované tak, akoby Zmluva neplatnú časť alebo ustanovenie neobsahovala.
- 10.3. Prípadné zmeny tejto Zmluvy môžu byť vykonané iba formou písomného očíslovaného dodatku k tejto Zmluve, ktorý nadobúda platnosť podpisom oprávnených zástupcov oboch Zmluvných strán.
- 10.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky nezhody, vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo vzniknuté v súvislosti s ňou, budú riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. Ak k dohode nedôjde, obrátia sa Zmluvné strany za účelom vyriešenia tohto sporu na príslušný súd,.
- 10.5. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch z toho 2 rovnopisy pre Poskytovateľa a 2 rovnopisy pre Objednávateľa.
- 10.6. Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

10.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzavreli na základe vzájomnej dohody, podľa svojej pravej a slobodnej vôle. Toto potvrdzujú svojim vlastnoručným podpisom.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa 20.11.2015

Ing. Albín Kotian
vedúci služobného úradu

Ing. Ľuboš Batěk
predseda predstavenstva

Ing. Ivan Kühn
podpredseda predstavenstva