

Zmluva o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA)

č.SLA 01

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami
(ďalej len „zmluva“)

Objednávateľ: **Slovenská národná knižnica**

Adresa: Nám. J. C. Hronského 1, 036 01 Martin

Zastúpený: Ing. Katarína Krištofová, PhD.

Právna forma: štátna rozpočtová organizácia

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu v IBAN: SK60 8180 0000 0070 0007 1804

IČO: 36138517

DIČ: 2021537199

IČ DPH: SK 2021537199 - registr. podľa § 7 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov

Tel.: +421/43 2451 131

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: **VT Group, a. s.**

Sídlo: Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava

IČO: 45 580 561

IČ DPH: SK2023042813

DIČ: 2023042813

Zastúpený: Andrej Škultéty, predseda predstavenstva
RNDr. Denisa Timková, podpredseda predstavenstva

Osoba oprávnená

na podpisovanie zmluvy: Andrej Škultéty, predseda predstavenstva

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

Číslo účtu v IBAN: SK1911000000002925838031

Registrovaný na: Okresný súd Bratislava I. Obchodný register odd. Sa. vložka č.5049/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

(spolu aj ako „zmluvné strany“)

Preambula

Táto zmluva je výsledkom procesu verejného obstarávania nadlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý sa vykonal Ministerstvom kultúry SR a ktoré túto zákazku obstarávalo pre štátnu rozpočtovú organizáciu v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti Slovenskú národnú knižnicu, so sídlom Nám. J. C. Hronského 1, 036 01 Martin v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“). Na obstaranie predmetu tejto zmluvy bol použitý postup verejného obstarávania - priameho rokovacieho konania podľa § 58 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

Článok I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie systémovej podpory (ďalej len „**Servis**“) pre inšalačné miesta uvedené v Prílohe č.1 (ďalej len „**Supportované Systémy**“) tejto zmluvy v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie služieb uvedených v bode 1 článku I. tejto zmluvy dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v článku IX. tejto zmluvy.

Článok II.

Miesto plnenia

1. Miestom plnenia tejto zmluvy sú zmluvné miesta objednávateľa špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy alebo priestory poskytovateľa.

Článok III.

Platnosť, predĺženie, rozšírenie a ukončenie servisnej zmluvy

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť v zmysle §47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnej registri zmlúv Úradu vlády SR.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a jej platnosť trvá do 31.12.2020, v zmysle špecifikácie Prílohy č.1 a Prílohy č.3 tejto zmluvy.
3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu:
 - okamžite písomnou výpoveďou pri podstatnom porušení zmluvy druhou zmluvnou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné;
 - písomnou výpoveďou, ak druhá zmluvná strana nevykoná nápravu podstatného napravitelného porušenia tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu;
 - písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s 3 – mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane;
 - vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.
4. Podstatným porušením zmluvy zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. I., V. tejto zmluvy riadne a včas.
5. Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. VI., IX. tejto zmluvy riadne a včas.
6. Objednávateľ môže vyňať služby a inšalačné miesta zo zmluvy poskytované a podporované touto zmluvou písomným oznámením šesťdesiat (60) dní vopred za účelom:
 - výmeny inšalačného miesta, krytého touto zmluvou,
 - prevedením systému, služby pod inú úroveň servisu.
7. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy s výnimkou záväzkov zmluvných strán podľa článku XIV. tejto zmluvy viažucich sa k predmetu tejto zmluvy.

Článok IV.

Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory

1. Supportované Systémy musia byť zaradené do niektorej zo skupín systémov s definovaným servisným pokrytím, musia mať uvedené miesto inštalácie, ak je iné ako sídlo/a uvedené v článku II tejto zmluvy.
2. Pre každú skupinu supportovaných produktov sú určené kontaktné osoby objednávateľa oprávnené nahlasovať vzniknuté problémy. Zoznam kontaktných osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany poskytovateľa a objednávateľa je špecifikovaný v Prílohe č.2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
3. Spôsob a podmienky systémovej podpory, ako aj definícia služieb poskytovaných poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v Prílohe č.3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Článok V.

Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servis profesionálne, maximálne odborne a zodpovedne a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou Supportovaných Systémov. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zaistí pre objednávateľa:
 - a. Telefonickú podporu pre nahlasovanie všetkých typov problémov so Supportovanými Systémami dostupnú v miestach a časoch podľa Prílohy č.1 a Prílohy č.3 tejto zmluvy.
 - b. Počas telefonickej podpory sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom pracovníka Call Centra prijímať a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlasovala problém, podľa špecifikácie jednotlivých dôb pre odozvu nahlásenia problému, príjem problému, riešenie problému a implementáciu riešenia problému, ktorá sa nachádza pre jednotlivé typy problémov v Prílohe č.5 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
 - c. Odozvu servisného zásahu do dohodnutej doby podľa Prílohy č.1 tejto zmluvy po preukázateľnom obdržaní žiadosti o odstránenie poruchy (písomne, faxom alebo mailom). Servisným zásahom sa rozumie činnosť smerujúca k odstráneniu poruchy. Dobou odozvy sa rozumie kontakt servisnej osoby poskytovateľa s kontaktnou osobou objednávateľa, pričom sa stanoví rámcový postup a časový harmonogram odstránenia poruchy. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že za servisný zásah je tiež považovaný vzdialený prístup servisného pracovníka k zariadeniu („remote diagnosis“).
 - d. Pre každý problém prevzatý poskytovateľom v rámci štandardnej telefonickej podpory je poskytovateľ povinný zabezpečiť zásah na jeho odstránenie v dobách definovaných v Prílohe č.1 a 3 tejto zmluvy podľa závažnosti problému.
 - e. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho závažnosť vykonať v lehotách určených zmluvou, je poskytovateľ povinný v čase definovanom dobou odozvy oznámiť túto skutočnosť kontaktnej osobe objednávateľa, ktorá nahlasovala daný problém, a to telefonicky, mailom alebo faxom podľa definície kontaktnej osoby pre daný produkt a dohodnúť s ňou inú primeranú lehotu.
 - f. Práce na objednávku na základe objednávky objednávateľa a predbežnej dohody medzi poskytovateľom a objednávateľom podľa kapacitných možností poskytovateľa. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.

4. O každom servisnom zásahu spisuje pracovník poskytovateľa a pracovník objednávateľa pracovný výkaz – SLA report, ktorého vzor tvorí Prílohu č.4 tejto zmluvy. Servisný záznam musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia zásahu, dátum a hodinu servisného zásahu, popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika poskytovateľa a podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa. Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu poverenému pracovníkovi objednávateľa na mieste zásahu.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť objednávateľovi do troch (3) pracovných dní od vykonania servisného zásahu na odsúhlasenie pracovný výkaz v elektronickej podobe, ktorý slúži ako protokol o vykonaní prác. Formulár protokolu je uvedený v Prílohe č.4 tejto zmluvy.

6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho technickí pracovníci zachovajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy, ako aj v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Poskytovateľ sa tiež zaväzuje, že jeho technickí pracovníci takto nadobudnuté informácie nezneužívajú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich technických pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné následky porušenia povinností upravených v tomto ustanovení zmluvy.

7. Poskytovateľ má povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s dodávaným tovarom a poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku podpísanej objednávateľom, a to oprávnenými osobami v zmysle článku 12. Všeobecných zmluvných podmienok k Zmluve o poskytnutí nenávratného finančného príspevku a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.

8. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade zariadení, na ktoré sa už nevzťahuje záruka, poskytnúť objednávateľovi potrebné náhradné diely, a to v rámci odmeny uvedenej v Prílohe č. 6 tejto zmluvy, t. j. bez akýchkoľvek dodatočných nákladov s nimi spojených.

9. Servisná zmluva zahŕňa aj servis prídavných komponentov zariadení uvedených v Prílohe č.6, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto zariadení.

Článok VI.

Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadostí o podporu pracovníkovi Call Centra poskytovateľa telefonicky a elektronickou poštou, resp. telefonicky a faxom podľa špecifikácie produktu. Príslušné kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Nahlasovať žiadosti o podporu sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Kontaktná osoba je povinná pri nahlasovaní žiadosti o podporu v súlade s Prílohou č. 5 tejto zmluvy uviesť všetky požadované údaje /meno kontaktnej osoby, číslo SLA zmluvy, telefonický kontakt, úroveň a popis problému/. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi minimálne tri (3) dni vopred a zabezpečiť úpravu zmluvy dodatkom ku zmluve.

2. V prípade žiadosti o podporu zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Call Centra poskytovateľa, a následne v čo najkratšom čase oznámiť požiadavku poskytovateľovi vždy preukázateľným spôsobom, tzn. zaslaním žiadosti podľa Prílohy č.5 tejto zmluvy mailom alebo faxom na kontaktné miesta podľa Prílohy č.2 tejto zmluvy, ktorá bude obsahovať podrobnejšiu špecifikáciu nároku na zásah zo strany poskytovateľa (popis závady, prípadné akcie obsluhy, ktoré boli pred vyskytnutím závady vykonané). Nahlásením problému, oznámením všetkých požadovaných údajov v súlade s Prílohou č. 5 tejto zmluvy a pridelením identifikačného čísla pracovníkom Call Centra poskytovateľa sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý.

3. Pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí

- a) sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení
- b) povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu
- c) zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzky
- d) oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom
- e) preverenie a podpísanie servisnej činnosti a podpísanie, resp. skomentovanie pracovného výkazu o servisnom zásahu – Príloha č.4 tejto zmluvy
- f) odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie servisovaných zariadení podľa požiadaviek poskytovateľa
- g) pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu. Po dohode s pracovníkmi poskytovateľa je možné dohodnúť iný postup
- h) možnosť príchodu auta poskytovateľa k vchodu budovy objednávateľa. Pokiaľ tamnie sú verejné parkovacie plochy, objednávateľ zabezpečí možnosť využitia parkovania na miestach vyhradených pre pracovníkov objednávateľa
- i) že pre Supportované Systémy budú na záložných médiách uchovávané aktuálne kópie konfiguračného súboru a operačného systému zariadení tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri servisnom zásahu v zmysle ochrany osobných údajov
- j) objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá zabezpečí rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov, dát a programov objednávateľa
- k) v prípade, že objednávateľ disponuje náhradnými dielmi k zariadeniam krytým touto zmluvou, zaväzuje sa sprístupniť náhradné diely zástupcovi poskytovateľa okamžite po jeho príchode k objednávateľovi
- l) vyčleniť pre prevádzku a sprístupniť pre inštaláciu techniky priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých produktov, špecifikované výrobcom zariadení v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky zariadenia. Pokiaľ nie je špecifikované inak, jedná sa najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32°C, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 220 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov
- m) vzdialený prístup k systémom na verejných statických internetových adresách
- n) primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to nielen v pracovné dni, ale aj cez sobotu a nedeľu;

4. V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť podľa bodu 3 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany objednávateľa, prestávajú poskytovateľovi plýnúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, definované pre Supportované Systémy.

Článok VII.

Ostatné povinnosti zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyznameniť druhú zmluvnú stranu.

2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo návrhu písomných požiadaviek na objednávateľa. V prípade, že poskytovateľ označí tento návrh ako kritický, t.j. jeho nesplnenie by malo za následok znemožnenie plnenia zmluvných podmienok (hlavne času zásahu resp. schopnosť zabezpečiť produkciu), musí objednávateľ vyvinúť primerané úsilie na jej splnenie. V prípade, že sa tieto požiadavky nesplnia, nebude poskytovateľ garantovať podmienky zmluvy podľa Prílohy č.1 a 3. tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný písomne oznamovať poskytovateľovi všetky činnosti tretích strán, ktorých činnosť priamo alebo nepriamo súvisí s predmetom tejto zmluvy.

3. Objednávateľ poskytne informácie a dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu plnenia predmetu zmluvy. Ak sa v priebehu plnenia zmluvy zistí, že tieto informácie a dokumenty sú chybné, nezrozumiteľné, neúplné alebo v rozpore so všeobecne platnými záväznými predpismi a normami, poskytovateľ ihneď upovedomí o tejto skutočnosti objednávateľa, prípadne poskytne návrhy na odstránenie týchto nedostatkov.

4. Všetky práce ako aj dodávky budú riadne dokumentované. Všetky relevantné informácie budú zanesené do dokumentácie. Informácie, ktoré slúžia ako základ na vystavenie faktúr, dodacích listov, alebo iných oficiálnych dokumentov, musia byť podpísané oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

5. Objednávateľ sa zaväzuje užívať technické a programové produkty správnym spôsobom a s riadnou starostlivosťou tak, ako ukladajú podmienky pre jednotlivé zariadenia. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje dodržiavať licenčné dojednania jednotlivých výrobcov a vyžadovať plnenia týchto dojednaní aj od svojich zamestnancov.

6. Prehliadka, výmena a manipulácia so súčastami hardwaru môžu byť nebezpečné. Všetky práce musí vykonávať kvalifikovaný servisný personál so zodpovedajúcim technickým výcvikom a skúsenosťou s rozoznávaním týchto nebezpečenstiev (napr. elektrostatického náboja), ktorý musí dodržiavať všetky bezpečnostné postupy a preventívne opatrenia.

7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oboznámi svojich pracovníkov, ktorí budú vykonávať prácu v zmysle tejto zmluvy na pracovisku objednávateľa, s podmienkami výkonu tejto práce z hľadiska dodržiavania bezpečnostných postupov a preventívnych opatrení, predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, čím zodpovedá za škodu v dôsledku nedodržania bezpečnostných postupov, ako aj za bezpečnosť a ochranu zdravia týchto pracovníkov.

Článok VIII.

Vylúčené prípady

1. Povinnosť poskytovateľa zaistiť Servis pre Supportované Systémy podľa tejto zmluvy je podmienená správnym používaním a starostlivosťou o produkty v zmysle podmienok definovaných výrobcom. Poskytovateľ poskytne podporu aj v prípade, ak by sa táto podpora vyžadovala z dôvodu:

- a) nesprávneho použitia, zneužitia, havárie alebo zanedbania
- b) nesprávnej alebo neprimeranej údržby zo strany objednávateľa
- c) zmien, úprav alebo neoprávnených pokusov opraviť Supportované Systémy
- d) príčin mimo Supportovaný Systém, ako sú nedodržanie podmienok prostredia na určenom pracovisku v prípustných prevádzkových medziach, stanovených výrobcom pre Supportované Systémy
- e) pripojenie Supportovaného Systému k zariadeniam, ktoré neboli dodané alebo schválené poskytovateľom
- f) nedodržanie podmienok pre prevádzku a minimálnej konfigurácie Supportovaného Systému, predpísaných výrobcom.

2. Akákoľvek podpora, vyžiadaná na základe prípadov a udalostí z bodu 1 tohto článku však bude účtovaná a platená na základe aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje takúto skutočnosť oznámiť objednávateľovi pred začatím podpory. Prevádzkové príslušenstvo, ako sú napríklad magnetické pásky a antireflexné povlaky na obrazovkách monitorov atď., na ktoré sa nevzťahuje podpora, nie sú v tejto zmluve zahrnuté.

Článok IX. Cena a platobné podmienky

1. Za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odmenu vo výške stanovenej v Prílohe č. 6 tejto zmluvy, a to na základe podpísaných protokolov podľa Prílohy č. 4 tejto zmluvy.
2. Odmena za poskytovanie servisných služieb bude fakturovaná kvartálne vo výške vyplývajúcej z Prílohy č. 6 tejto zmluvy s lehotou splatnosti 30 dní v termíne najviac 21 dní pred skončením príslušného kalendárneho štvrťroku. Faktúry budú vystavené v EUR a zvýšené o 20% DPH. Faktúry budú zasielané do sídla objednávateľa. Faktúra za úvodný servis vo výške zodpovedajúcej kvartálnej platbe podľa prílohy č. 6 bude vystavená pri zaradení Systému pod servis (vykonanie úvodnej prehliadky) s dobou splatnosti 30 dní.
3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmenu podľa tohto článku na základe faktúr s lehotou splatnosti 30 dní. Neoddeliteľnou súčasťou faktúr sú protokoly o vykonaných prácach a pracovné výkazy reporty podľa Prílohy č.4 tejto zmluvy, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného obdobia v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa poskytol.
4. V odmene podľa odseku 1 tohto článku nie je zahrnutá daň z pridanej hodnoty vo výške 20%. Výška dane z pridanej hodnoty môže byť v priebehu platnosti tejto zmluvy upravená jedine na základe platných a účinných všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Faktúry budú zasielané na sídlo objednávateľa Slovenská národná knižnica, Nám. J. C. Hronského 1, 036 01 Martin.
6. Faktúry musia obsahovať predpísané náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúry taktiež musia obsahovať:

- označenie „faktúra“ a jej číslo
- obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ a IČ pre DPH objednávateľa a poskytovateľa
- deň vystavenia faktúry
- lehotu splatnosti faktúry
- číslo a názov tejto zmluvy
- názov, adresu banky a IBAN poskytovateľa
- fakturovanú sumu
- náležitosti pre účely DPH
- podpis zodpovednej osoby poskytovateľa
- prílohy k faktúram v súlade s touto zmluvou

Článok X. Zodpovednosť za škody a pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy, ak takéto neplnenie je výhradne spôsobené touto zmluvnou stranou.
2. Objednávateľ nezodpovedá za žiadne škody (škody na živote, zdraví osôb, ani na majetku), ktoré vznikli poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením.
3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu v plnom rozsahu, ktorú spôsobil objednávateľovi a tento je oprávnený škodu vymáhať.

4. V prípade nesplnenia povinností, vyplývajúcich z tejto zmluvy, zo strany poskytovateľa, je objednávateľ oprávnený vyúčtovať zmluvnú pokutu. Za každú začatú hodinu omeškania servisu uhradí poskytovateľ zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny príslušnej kvartálnej platby, a to za každé omeškanie v rámci príslušného kvartálu.

Poskytovateľ je povinný vyúčtovať zmluvnú pokutu a úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov, uhradiť na základe faktúry vystavenej objednávateľom.

5. Ak v dôsledku činnosti alebo nečinnosti poskytovateľa vznikne objednávateľovi akákoľvek škoda, alebo ujma, je poskytovateľ povinný túto odstrániť na vlastné náklady, prioritne uvedením do pôvodného stavu v lehote určenej objednávateľom. V prípade, že tak neučiní, je objednávateľ oprávnený odstrániť závadný stav sám alebo treťou osobou, avšak vždy na náklady poskytovateľa.

Článok XI.

Licencie

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť súhlas na použitie aktualizácie softwaru, vsuvky programov, nové vydania a CD verzie software, ktoré objednávateľ obdrží v rámci poskytovania Servisu v potrebnom počte, a len na použitie na supportovaných produktoch. Použitie týchto softwarových produktov bude v súlade s licenčnými smernicami výrobcu týchto produktov a objednávateľ súhlasí s ich dodržiavaním.

2. Verzie on-line podporných produktov, poskytnutých touto zmluvou, a CD verzie týchto produktov, sa môžu kopírovať až do počtu oprávnených kontaktných osôb, a to len pre použitie týmito osobami za výhradným účelom diagnostikovania a riešenia softwarových problémov supportovaných produktov.

Článok XII.

Sťahovanie zariadení

1. Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr päť (5) pracovných dní vopred poskytovateľovi písomné oznámenie o novom mieste inštalácie. Pri sťahovaní zariadenia na vzdialenejšie miesto má poskytovateľ právo na úpravu cien za poskytované služby. Podpora zariadení, presťahovaných objednávateľom na iné miesto než tu uvedené, môže podliehať dodatočným poplatkom, ktorých výška bude stanovená po vzájomnej dohode.

2. Na žiadosť objednávateľa môže poskytovateľ dozrieť na sťahovanie zariadenia a objednávateľ zaplatí za túto pomoc podľa aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Ak po premiestnení zariadenia poskytovateľ zistí, že zariadenia (i) sú poškodené alebo (ii) nie sú v stave spôsobilom na riadnu prevádzku, po dohode s objednávateľom uvedie poskytovateľ na náklady objednávateľa zariadenia do stavu spôsobilosti na riadnu prevádzku.

Článok XIII.

Vyššia moc

Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa. Tým nie sú dotknuté ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

Článok XIV.

Obchodné tajomstvo

1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne, aj písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
2. Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie, ktoré zistila alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto zmluvy vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.

Článok XV.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu pre Supportované Systémy. Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasné ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka, objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi zmluvnými stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Žiadna zo strán nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
4. Všetky oznámenia, dodatky a zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené doporučene poštou s potvrdením prevzatia na adresu, uvedenú v tejto zmluve.
5. Táto zmluva sa vyhotovuje v šiestich vyhotoveniach, s platnosťou originálu, z ktorých objednávatel' obdrží štyri vyhotovenia a poskytovateľ dve vyhotovenia.
6. 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 v znení neskorších predpisov a zmluvné strany súhlasia s jej zverejnením v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR v plnom rozsahu.
7. Zároveň obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.
8. Táto zmluva je platná po jej podpísaní oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa a účinná v zmysle §47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane obchodných a technických podmienok a príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.

9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č.1 - Systémy zahrnuté v Zmluve o poskytovaní servisných služieb Supportované Systémy a rozsah servisu

Príloha č.2 - Kontaktné osoby objednávateľa a kontakt na call centrum

Príloha č.3 - Definícia základných pojmov, servisných programov a poskytovaných služieb

Príloha č.4 - Pracovný výkaz – SLA report

Príloha č.5 - Nahlasovanie problému

Príloha č.6 - Cenová kalkulácia

V Bratislave, dňa

V Martine , dňa

Za poskytovateľa

Za objednávateľa:

.....

.....

Príloha č.1 Systémy zahrnuté v Zmluve o poskytovaní servisných služieb Supportované Systémy a rozsah servisu

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

Rozsah poskytovaných servisných služieb je definovaný v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Servis bude vykonávaný na nasledujúcich inštalačných miestach:

Názov inštalačného miesta	Adresa inštalačného miesta
Digitalizačné centrum Vrútky	Francúzskych partizánov 2499, 038 61 Vrútky
Slovenská národná knižnica	Námestie J. C. Hronského 1, 036 01 Martin

Poplatok za servis zahŕňa všetky náklady spojené s výkonom servisu (doprava, ubytovanie etc.).

Odberateľom definovaná priorita	Postup odozvy	
	Telefonicky	Na mieste
Priorita P1 - Kritická (výpadok systému)	Pohotovosť – Po prijatí žiadosti o servisnú podporu servisný technik zavolá ihneď, maximálne do 4 hodín, kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do 24 hodín od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie
Priorita P2 - Vážna (systém je poškodený)	Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 8 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do 2 pracovných dňa od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie
Priorita P3 – Nekritická (fungovanie systému je obmedzené)	Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 24 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do časového limitu stanoveného po vzájomnej dohode od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie

Príčom jednotlivé priority sú stanovené nasledovne:

P1 – systém nie je prevádzkyschopný:

- Zastavenie systému
- Zlyhanie funkčnosti systému spôsobuje stratu dát
- Chyba v systéme neumožňuje spustenie alebo pokračovanie behu SW aplikácií
- Je identifikovaná možnosť porušenia bezpečnostného zabezpečenia.

P2 – Systém je poškodený:

- Zhoršená alebo porušená funkčnosť so značným vplyvom na beh aplikácie
- Časté zlyhanie aplikácie, ktorá ale nespôsobuje stratu údajov
- Vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému
- Značná degradácia výkonových parametrov systému

P3 – Fungovanie systému je obmedzené:

- Chyby, ktoré majú obmedzený, ale nie priamy dopad na výkon a funkčnosť aplikácie
- Žiadosť o výmenu chybných súčastí, work-around
- Chybná funkčnosť s obmedzeným dopadom
- Otázky na výkon systému

Príloha č.2 - Kontaktné osoby objednávateľa a kontakt na call centrum

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

Poskytovateľ môže požiadať o podporu len určené kontaktné osoby. Každá kontaktná osoba musí mať alebo na náklady objednávateľa získať minimálne odborné znalosti na diagnostikovanie a analýzu porúch supportovaných produktov. Počet určených kontaktných osôb je možné bezplatne rozšíriť.

Objednávateľ:

Meno	Telefón	Fax	e-mail
Ing. Filip Vaněk	232		fillip.vanek@snk.sk
Bc. Michal Hamran	+421 43 2451 479		michal.hamran@snk.sk
Roman Kvorka	+421 43 2451 479		roman.kvorka@snk.sk

Call Centrum poskytovateľa:

Telefón	Fax	e-mail
+421 2 50 267 267 +421 905 267 267	+421 2 50267600	helpdesk@assistance.sk

Príloha č. 3 Definícia základných pojmov, servisných programov a poskytovaných služieb

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

Servis je vykonávaný v rozsahu 5x9h (po-pi, 9-18h) s výnimkou štátnych sviatkov a iných štátom vyhlásených dní pracovného pokoja a voľna v zmysle ponúkaných služieb.

Pre každý Systém poskytovateľ zabezpečí úroveň služieb v zmysle maintenance manuálu (detailný výkon procedúr servisu je v priložených dokumentoch) :



2013_11_16_DLmini_r
aintenance_periodique_E



2014_09_02_DL_mair
enance_periodique_E



2014_09_14_s2p_mai
tenance_periodique_E



2014_09_14_sVp_mai
tenance_periodique_E



2014_09_16_CopiBoc
k_maintenance_perioc



servis_xino.xls



servis_treventus
widetek.xls



servis_treventus
scanrobot.xls

Príloha č. 4: Pracovný výkaz – SLA report

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

Názov produktu: DL 3003	
SN zariadenia Typ prehliadky	2008.08.29
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál):	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa

Názov produktu: DL 3003	
SN zariadenia Typ prehliadky	2009.02.02
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: scan2page	
SN zariadenia Typ prehliadky	2012.10.10.01
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: scan2page	
SN zariadenia Typ prehliadky	2012.10.10.02
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: CopiBook	
SN zariadenia Typ prehliadky	323810
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): 	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa

Názov produktu: CopiBook	
SN zariadenia Typ prehliadky	323812
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: CopiBook	
SN zariadenia Typ prehliadky	323813
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: CopiBook	
SN zariadenia Typ prehliadky	323809
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): 	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa

Názov produktu: CopiBook	
SN zariadenia Typ prehliadky	323811
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.1
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.2
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.3
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.4
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.5
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: DL mini	
SN zariadenia Typ prehliadky	2013.10.22.6
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: scanVpage	
SN zariadenia Typ prehliadky	2014.04.25.01
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: scanVpage	
SN zariadenia Typ prehliadky	2014.04.25.02
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: Treventus	
SN zariadenia Typ prehliadky	SR0082
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: Treventus	
SN zariadenia Typ prehliadky	SR0080
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: Microform XINO	
SN zariadenia Typ prehliadky	350.000800.0008
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Názov produktu: Microform XINO	
SN zariadenia Typ prehliadky	350.000800.0010
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): 	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa

Názov produktu: WideTek	
SN zariadenia Typ prehliadky	WT36-200-001999C91ECO
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Kvartálna prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál): podpis servisného technika poskytovateľa podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa	

Príloha č. 5: Nahlasovanie problému

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

ID	Objednávateľ	Číslo zmluvy	
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas	
		/...../.....	
Úroveň problému	Kritický	Vážny	Nekritický
Názov produktu, sériové číslo :			
Popis problému:			

Pozn.: ID oznámi nahlasujúcemu pracovníkovi objednávateľa pracovník Call Centra poskytovateľa.P1 – **Kritický** problém - Výpadok systému: systém nie je prevádzkyschopnýP2 – **Vážny** problém - Systém je len čiastočne prevádzkyschopnýP3– **Nekritický** problém - Fungovanie systému je obmedzené: systém je prevádzkyschopný s obmedzeniami, ktoré nemajú zásadný vplyv na funkčnosť aplikácie

Príloha č. 6**Cenová kalkulácia**

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 01

Zoznam scannerov	Kvartálna platba	Pocet jednotiek	Spolu
DL3003 SN : 2008.08.29	10 780,00	4	43 120,00
DL3003 SN : 2009.02.02	10 780,00	4	43 120,00
scan2page SN : 2012.10.10.01	5 656,25	4	22 625,00
scan2page SN : 2012.10.10.02	5 656,25	4	22 625,00
CopiBook SN : 323810	3 175,00	4	12 700,00
CopiBook SN : 323812	3 175,00	4	12 700,00
CopiBook SN : 323813	3 175,00	4	12 700,00
CopiBook SN : 323809	3 175,00	4	12 700,00
CopiBook SN : 323811	3 175,00	4	12 700,00
DL-mini SN : 2013.10.22.1	7 427,08	4	29 708,32
DL-mini SN : 2013.10.22.2	7 427,08	4	29 708,32
DL-mini SN : 2013.10.22.3	7 427,08	4	29 708,32
DL-mini SN : 2013.10.22.4	7 427,08	4	29 708,32
DL-mini SN : 2013.10.22.5	7 427,08	4	29 708,32
DL-mini SN : 2013.10.22.6	7 427,08	4	29 708,32
Treventus ScanRobot 2.0 MDS SN: SR0080	10 937,50	4	43 750,00
Treventus ScanRobot 2.0 MDS SN: SR0082	10 937,50	4	43 750,00
XINO S713 SN: 350.000700.0010	9 791,66	4	39 166,64
XINO S713 SN: 350.000700.0015	9 791,66	4	39 166,64
WideTek WT36-200-001999C91ECO,	1 100,00	4	4 400,00
scanVpage SN : 2014.04.25.01	8 450,00	4	33 800,00
scanVpage SN : 2014.04.25.02	8 450,00	4	33 800,00
Celkom bez DPH			611 073,20