

Zmluva
o údržbe a podpore diskových polí NetApp FAS2240
VIT/MHM/001

Dodávateľ: Vision IT Solutions, a.s.

Pribinova 25, 811 09 Bratislava

IČO 36 815 799

DIČ 2022424008

IČ DPH SK2022424008

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č. ú.: 2927836056/1100

IBAN: SK8811000000002927836056

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

odd. Sa, vložka č. 5127/B

zastúpená Mgr Ing. Gabrielom Herbrikom, predsedom predstavenstva

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

Objednávateľ: MH Manažment, a.s.

Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava

IČO 50 088 033

DIČ 2120171361

DIČ DPH SK2120171361

Bankové spojenie: 2948015206/1100

IBAN: SK10 1100 0000 0029 4801 5206

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. odd. Po, vložka č. 30/B

zastúpená: Ing. Branislav Bačík predseda predstavenstva, Ing. Rudolf Šamaj, člen predstavenstva

(ďalej iba „**Objednávateľ**“)

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

Zmluvné strany sa dnešného dňa po predchádzajúcich rokovaníach dohodli v súlade s ust. § 269 ods. 2 ObZ v platnom znení na tejto Zmluve o údržbe a podpore prevádzky podpornej infraštruktúry dátového centra (ďalej len „**Zmluva**“) za nasledovných podmienok:

Čl. I.

Predmet Zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať po dobu platnosti tejto Zmluvy pre Objednávateľa údržbu a podporu diskových polí NetApp FAS2240 podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy implementovaných u Objednávateľa (ďalej len „Dohodnutá činnosť“) v rozsahu :
 - a) jednorazové inicializačné služby (ďalej len „**Inicializačné služby**“), ktorých účelom je zabezpečiť nábeh plnenia predmetu Zmluvy. Podrobná špecifikácia Inicializačných Služieb je uvedená v Prílohe č. 1 časť A tejto Zmluvy. Cena výkonu Inicializačných služieb je zahrnutá v poplatku počas obdobia inicializačnej fázy, počnúc od účinnosti tejto Zmluvy končiac 31.8.2016,
 - b) štandardné služby (ďalej len „**Štandardné služby**“) v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1, časť B tejto Zmluvy. Cena štandardných služieb je zahrnutá v paušálnom poplatku počas celej doby trvania tejto Zmluvy od ukončenia inicializačnej fázy.

- c) ďalšie práce a podporné činnosti súvisiace s predmetom Zmluvy nad rámec služieb špecifikovaných v písm. a) a b) v rozsahu 12 osobohodín kvartálne (v rámci jedného kalendárneho štvrťroka) podľa Prílohy č. 1, tejto Zmluvy (ďalej len „**Ďalšie služby**“), ktoré sú zahrnuté v paušálnej odmene podľa tejto Zmluvy.
- d) ďalšie práce a podporné činnosti súvisiace s Predmetom Zmluvy nad rámec služieb špecifikovaných písm. a) až c) (ďalej len „**Vyžiadané služby**“). Cena Vyžiadaných služieb nie je zahrnutá v paušálnom poplatku a bude realizovaná formou samostatnej objednávky na základe dohodnutej sadzby ktorá je uvedená v Prílohe č. 1, časť C tejto Zmluvy.

Objednávateľ je v rámci mesačného paušálu oprávnený čerpať bezplatne najviac 4 osobohodiny Ďalších služieb mesačne. V prípade, ak v rámci kalendárneho štvrťroka Objednávateľ v prvom a/alebo druhom mesiaci tohto kalendárneho štvrťroka nevyčerpá celú 1 osobohodinu Ďalších služieb, prenáša sa suma nevyčerpaných osobohodín Ďalších služieb do druhého a/alebo tretieho mesiaca tohto kalendárneho štvrťroka.

- 2. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodnutá činnosť zahŕňa hardvérovú a softvérovú podporu a údržbu (ďalej len „**Služba**“) diskových polí NetApp FAS2240. Podrobná špecifikácia diskových polí NetApp FAS2240 ku ktorým je viazané poskytovanie Služby je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Služba je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky riešenia pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov.
- 3. Miestom vykonania Služby je prevádzka Objednávateľa: Adresa umiestnenia, Trnavská cesta 100 Bratislava 821 01 (ďalej len „Miesto vykonania Služby“). Službu je možné poskytovať zo všetkých priestorov z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre Objednávateľa.
- 4. Dodávateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť dohodnutých parametrov SLA min. vo výške 90% v súlade s Prílohou č. 3 tejto Zmluvy. Počas Inicializačnej fázy nesmie úspešnosť dohodnutých parametrov SLA klesnúť pod 80%.
- 5. Objednávateľ sa zaväzuje platiť po dobu platnosti tejto Zmluvy Dodávateľovi za výkon Dohodnutej činnosti odplatu vo výške a spôsobom dohodnutým ďalej v tejto Zmluve riadne a včas.

Čl. II.

Odplata za výkon Dohodnutej činnosti a platobné podmienky

- 1. Zmluvné strany berú na vedomie, že paušálna odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) až c) tejto Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Rozsah poskytovania Ďalších služieb je podrobne rozpísaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Paušálna odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) až c) tejto Zmluvy prináleží Dodávateľovi odo dňa účinnosti Zmluvy až do ukončenia trvania Zmluvy.
- 2. Zmluvné strany si vyhradujú právo v prípade podstatnej zmeny objektívnych ekonomických podmienok prehodnotiť odplatu za výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy, o čom vopred včas upovedomia druhú stranu. Dohodnuté sadzby je možné zmeniť len formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami.
- 3. Zmluvné strany sa dohodli, že odplata za výkon dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy vo výške súčtu paušálnej odplaty podľa ods. 1 zvýšenej o sumu DPH podľa platných právnych predpisov bude Dodávateľom fakturovaná mesačne po dodaní služby. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za ten ktorý kalendárny mesiac vždy v posledný deň mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
- 4. Splatnosť faktúry podľa ods. 3 bude do 14 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
- 5. Zmluvné strany sa pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou akejkoľvek platby podľa tejto Zmluvy dohodli, že Dodávateľ je v takomto prípade oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania vo výške 0,04% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 6. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek platba podľa tejto Zmluvy sa na účely tejto Zmluvy považuje za uhradenú okamihom jej pripísania k účtu Dodávateľa k jeho voľnej dispozícii.

Čl. III.

Práva a povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou prostredníctvom riadne kvalifikovaných pracovníkov.
2. Dodávateľ je oprávnený poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Pri vykonávaní Dohodnutej činnosti tretou stranou má Dodávateľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
3. Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, že nastali skutočnosti vyššej moci, ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu žiadosti Objednávateľa na výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti na základe žiadosti Objednávateľa alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, ktoré mu zabránili Dohodnutú činnosť vykonať riadne a včas a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
4. Dodávateľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak ich nemohol splniť v dôsledku objektívnych okolností vyššej moci a/alebo neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktoré mu znemožnili uskutočniť výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy (napr. mu bol objektívne znemožnený prístup k prostriedkom) alebo v dôsledku skutočností, že Objednávateľ počas vykonávania Dohodnutej činnosti nedodržiaval svoje povinnosti podľa Čl. IV. tejto Zmluvy. V takomto prípade je Objednávateľ povinný uhradiť Dodávateľom už odpracované osobo-hodiny.
5. Dodávateľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti.

Čl. IV.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom a poskytnúť mu pri plnení jeho záväzkov z tejto Zmluvy všetky informácie, potrebné pre výkon Dohodnutej činnosti, priestory a prístup ku prostriedkom, ktoré sú predmetom výkonu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy ako i všetku nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ má právo zrušiť tú ktorú žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti, a to celkom alebo čiastočne. Pokiaľ však Objednávateľ zruší žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti z iného dôvodu, ako v dôsledku porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo iných skutočností na strane Dodávateľa, je povinný uhradiť už realizovaný rozsah prác v rámci výkonu Dohodnutej činnosti podľa tej ktorej žiadosti Dodávateľom.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že vymenuje zodpovedného pracovníka, ktorý bude informovaný o nainštalovanom systéme a jeho použití a bude zodpovedný za vykonanie zásahov v systéme, ktoré budú odporúčané Dodávateľom.
4. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto Zmluvy vykonávať a realizovať akékoľvek rozšírenie prostredia dátového centra, príslúchajúcej infraštruktúry a súvisiacich služieb po konzultácii, schválení a prostredníctvom Dodávateľa na základe samostatnej objednávky.
5. Pokiaľ Dodávateľ nezrealizuje výkon Dohodnutej činnosti na základe tej ktorej žiadosti Objednávateľa v čase dohodnutom Zmluvnými stranami, má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z hodnoty nevykonanej časti Dohodnutej činnosti ak sa jedná o Vyžiadané služby alebo vo výške 0,04 % z hodnoty paušálnej mesačnej platby ak sa jedná o omeškanie s Inicializačnými službami, Štandardnými službami alebo Ďalšími službami a to v každom jednotlivom prípade za každý aj začatý deň alebo hodinu omeškania podľa toho či čas plnenia je stanovený (dohodnutý) Zmluvnými stranami na hodiny alebo dni.

Čl. V.

Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom zvyčajným pri utajovaní takých informácií, ak nie je dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom preukázanie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im také informácie boli poskytnuté.
2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných na riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
3. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo Zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej plnenia (najmä informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán ako aj informácie o cenách), ktoré sa týkajú niektorej zo Zmluvných strán alebo Objednávateľa (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) alebo informácie o nakladaní s ktorými je právnymi predpismi určený osobitný režim utajenia (najmä hospodárske tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Ďalej sa považujú za dôverné informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo Zmluvných strán označené.
4. Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinností ich ochrany, ďalej informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo ktorejkoľvek Zmluvnej strane, pokiaľ je Zmluvná strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť preukázať a informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinností ich ochrany.

Čl. VI.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť po splnení zákonných podmienok, ktoré je povinný zabezpečiť Objednávateľ.
2. 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 vrátane všetkých jej súčastí a príloh 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 s výnimkou Prílohy č. 1 a Prílohy č. 3 tejto 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. Príloha č. 1 a Príloha č. 3 sa s odkazom na ust. § 5a ods. 4 zákona o slobode informácií nezverejňuje.
3. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2019, alebo do vyčerpania finančného limitu 105 184,00 Eur bez DPH (slovom: stopäťtisícstoosemdesiatštyri Eur), v zmysle metódy ktorou Objednávateľ Zmluvu obstaral a ktoré má pre tento účel k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
4. Plnenie Dodávateľa podľa tejto Zmluvy je členené na inicializačnú a realizačnú fázu, ktorých obsah a trvanie je uvedené v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.
5. Túto Zmluvu je možné kedykoľvek ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, predmetom ktorej bude aj dohoda Zmluvných strán o prípadnom vzájomnom finančnom vysporiadaní sa.
6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ktorákoľvek Zmluvná strana môže počnúc dňom 1.12.2016 vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je

6 (šesť) mesiacov, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy jednou so Zmluvných strán má neporušujúca Zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje neplnenie záväzkov tej ktorej Zmluvnej strany po dobu dlhšiu, ako 30 dní, ako aj iné prípady podľa Obchodného zákonníka.
8. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
9. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok neporušujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody.
10. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred odstúpením od tejto Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť a plnenia poskytnuté pred odstúpením od tejto Zmluvy sa nevracajú.
11. V prípade skončenia platnosti tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia o ochrane dôverných informácií, ktoré platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy. V prípade udelených licencií zo strany Dodávateľa, skončením platnosti tejto Zmluvy platia licencie udelené na dobu určitú do doby skončenia takto dojednanej doby a to aj v prípade, ak doba skončenia platnosti licencií presiahne dobu platnosti tejto Zmluvy. V prípade licencií udelených na dobu neurčitú, tieto platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy.

Čl. VII.

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
2. Každá Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorá vznikla druhej z nich v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
3. Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Dodávateľa za škodu je obmedzený na maximálnu výšku rovnajúcu sa sume 50 % súčtu mesačných paušálnych poplatkov zaplatených podľa tejto Zmluvy v jednotlivom kalendárnom roku do dňa vzniku skutočnosti, zakladajúcej nárok na náhradu škody.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Čl. VIII.

Spolupráca a vzájomná komunikácia

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

5. Oznámenia zasielané doporučenou poštou sa považujú za doručené 3. (tretí) deň po ich preukázateľnom odoslaní na adresu dotknutej Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, alebo na neskoršiu adresu, oznámenú písomne druhej Zmluvnej strane.
6. Ak nevyžaduje Zmluva doručiť niektorý dokument v písomnej forme, môže byť doručený buď ako listina alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako e-mail a/alebo súbor v dohodnutom formáte.

Čl. IX. Riešenie sporov

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

Čl. X. Autorské práva

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná alebo funkčne nezávislá od podporovaného systému, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorená. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej Objednávky podľa tejto Zmluvy, alebo v rámci paušálneho poplatku.
2. V prípade, ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela (diskových polí NetApp FAS2240), ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá diskového poľa NetApp FAS2240, odovzdaním tejto modifikácie diela Objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.
3. Dodávateľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje žiadne autorské, licenčné alebo iné práva tretích osôb a že disponuje súhlasom autora diela (softvéru) na vykonávanie zásahov do diela nevyhnutne potrebných na plnenie predmetu tejto zmluvy.

Čl. XI. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia Obchodným zákonníkom platným na území SR.
2. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
3. Táto Zmluva má prednosť pred akýmikoľvek všeobecnými obchodnými podmienkami ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.
4. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
5. Nedeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
Príloha č. 1 – POPIS SLUŽIEB SYSTÉMOVEJ PODPORY A SLA
Príloha č. 2 – KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA
Príloha č. 3 – POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PAUŠÁLNA ODMENA
Príloha č. 4 – SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA
Príloha č. 5 – KONTAKTNÉ OSOBY
Príloha č. 6 – FÁZY SLUŽIEB

6. Táto Zmluva je uzatvorená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dve) a Dodávateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave, dňa 01.07.2016

V Bratislave, dňa

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

Vision IT Solution, a.s.

MH Manažment, a.s.

.....
Mgr. Ing. Gabriel Herbrík
predseda predstavenstva

.....
Ing. Branislav Bačík
predseda Predstavenstva

.....
Ing. Rudolf Šamaj
člen predstavenstva

Príloha č. 1 k Zmluve

A: Inicializácia služby				
B01	Inicializácia	Podpora	Zahájenie služby	Spoločné jednanie pre stanovenie a zodpovedných osôb a pravidiel komunikácie a prevádzky služieb
B02	Inicializácia	Podpora	Bezpečnosť a prevádzka	Oboznámenie pracovníkov Dodávateľa s bezpečnostnými a prevádzkovými pravidlami Objednávateľa
B03	Inicializácia	Podpora	Diaľkové pripojenie	Nastavenie a otestovanie VPN pripojenia ku podporovaným systémom
B04	Inicializácia	Podpora	Nastavenie HelpDesk	Inicializácia služieb HelpDesk systému, zaškolenie pracovníkov zákazníka

B: Štandardné služby:

Korektívna technická podpora

V rámci korektívnej technickej podpory dodávateľ zabezpečí obnovenie prevádzky a vyriešenie problémov podľa definovaných časoch v SLA.

- Počas riešenia výpadku dodávateľ poskytne pravidelnú aktualizáciu informácií o vykonaných zásahoch, o stave riešenia a o plánovaných krokoch.

Korektívna technická podpora obsahuje

- Softvérovú podporu
- Hardvérovú podporu

Definície

„Blocking” – každá chyba, ktorá spôsobila poškodenie dát, alebo zabráňuje čítaniu/zapisovaniu dát. Ďalej tiež je to akákoľvek chyba podstatnej časti tovaru, upgrade alebo softvér, ktorá zabráňuje prevádzke alebo procesom závislých od tovaru. Kvôli tejto chybe zariadenie nevyhovuje účelu ku ktorému slúži. Incidents tejto úrovne musia byť nahlásené aj telefonicky.

„Major” – každá chyba, ktorá vedie ku zníženiu výkonnosti alebo strate pružnosti alebo bezpečnosti. Ďalej tiež je to akákoľvek chyba nepodstatnej časti tovaru, upgrade alebo softvér, ktorá zabráňuje prevádzke alebo procesom závislých od tovaru. V takýchto prípadoch môže zariadenie pokračovať v činnosti bez prerušenia.

„Minor” – akákoľvek chyba, ktorá nie je ani “Major” ani “Blocking”

„Informácia” – Predpokladá sa, že konfiguračné zmeny budú vykonávať zamestnanci Vision IT Solutions, a.s. V prípade, že zamestnanec MH Manažment a.s. nebude mať dostatok informácií na odsúhlasenie zmeny, dodávateľ na požiadanie poskytne zákazníkovi konzultáciu na úrovni „SLA – Informácia”.

„**Konfigurácia**“ – Vykonanie konfiguračnej zmeny na zariadení pracovníkmi dodávateľa podľa „SLA – Konfigurácia“.

„**Odpoveď**“ - čas potrebný od ohlásenia chyby do potvrdenie nahlásenie chyby emailom alebo telefonicky. V prípade „Informácie“ je to čas potrebný na poskytnutie informácie.

„**Vyriešenie**“ – čas potrebný na vyriešenie požiadavky na „Konfigurácie“.

„**Obnova prevádzky**“ - čas potrebný na odstránenie problému podľa SLA, merané od nahlásenie problému objednávateľom až do vráteniu systému do normálnej prevádzky dodávateľom.

B: Štandardné služby				
B01	Štandardné služby	Podpora	Analýza, riešenie HW incidentov	Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov HW podporovaného IT prostredia
B02	Štandardné služby	Podpora	Analýza, riešenie SW incidentov	Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov SW podporovaného IT prostredia
B03	Štandardné služby	Podpora	Rozširovanie a úprava existujúcej infraštruktúry	Zmenové požiadavky a rekonfigurácie podporovaného IT prostredia v rozsahu definovanom v Čl I. bod 1 c) Zmluvy

Definícia SLA

SLA	Poskytovanie podpory	Odpoveď	Obnova prevádzky po diagnostike	Vyriešenie
Blocking	24x7	4 h	8 h	n/a
Major	24x7	4 h	12 h	n/a
Minor	24x7	4 h	Best effort	n/a
Konfigurácia	9x5	NBD	n/a	1wd od nahlásenia

h – hodina

wh – pracovná hodina

wd – pracovný deň

NBD – nasledujúci pracovný deň

24x7 – 7 dní v týždni / 24 hodín denne

9x5 – pracovné dni / 9 hodín denne

Zoznam zariadení prislúchajúcemu SLA je uvedený v prílohe “ Príloha č. 3 – POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PAUŠÁLNA ODMENA“.

C: Vyžadované služby

	Názov	Popis	Pracnosť	Hodinová cena	Cena Celkom
V y ž i a d á n é s l u ž b y	Periodical report of proactively provided services	Included in support	1	0,00	0,00
	Planned work	per system price	3	82,00 €	246,00 €
	Firmware and software analyses and management	per system price	12	86,00 €	1 032,00 €
	Technical evaluation - high availability of the systems	per system price	12	86,00 €	1 032,00 €
	Preventive maintenance	per system price	16	77,00 €	1 232,00 €
	Verify compatibility (SAN)	per system price	2	77,00 €	154,00 €
	Environmental inspection of Technology rooms	per Technology room price	2	66,00 €	132,00 €
	SW, products and documentation update	per system price	2	86,00 €	172,00 €
	Licenses for SW updates	Included in SW support	1	0,00	0,00
	Support for trainings	Planning trainings included in price	1	0,00	0,00
	Escalation management	per incident price	1	80,00 €	80,00 €
	Assistance for other than Netapp products		1	85,00 €	85,00 €
	Device integration (new device)	New device installation and configuration - expansion, shelf, etc. into existing system	10	65,00 €	650,00 €
	Device deinstallation (decommissioning of old device)	Old device deinstallation and decommissioning.	10	80,00 €	800,00 €
	Device migration (moving)	Moving of existing device to another location (within city).	12	82,00 €	984,00 €
	Manage exports	Create, modify, delete NFS exports, assign privileges, ...	1	66,00 €	66,00 €

Manage volumes	Create, modify, remove volume	1	66,00 €	66,00 €
Manage agregations	Create, modify, remove aggregation, set parameters for aggregation	1	66,00 €	66,00 €
Snapshot management	Create, modify delete snapshot, modify manage snapshots	1	66,00 €	66,00 €
Rights management	Create, modify, delete users/groups/roles, assign privileges,...	1	66,00 €	66,00 €
Cluster management	Enable/disable cluster, force takeover/giveback, ...	4	77,00 €	308,00 €
Deduplication management	Deduplication configuration	1	66,00 €	66,00 €

	Názov	Popis	Pracnosť	Hodinová cena	Cena Celkom
V y ž i a d a n é s l u ž b y	Consultation hour price	Consulting, unofficial statements, recommendations	1	77,00 €	77,00 €
	Analysis hour price	Consulting, official statements, recommendations prepared as official document	1	86,00 €	86,00 €
	Project management hour price	Work of dedicated project manager	1	82,00 €	82,00 €
	Implementation hour price	On site implementation work	1	66,00 €	66,00 €
	Problem analysis - hour price	locating, solution proposal, implementing and testing in case of any problem within storage environment	1	86,00 €	86,00 €

Cena človekohodiny pre Vyžiadané služby v predchádzajúcej tabuľke je vždy Euro bez DPH, minimálny počet objednatel'ných osobohodín v jednom celku pri vzdialenom dodaní služby je 1 osobohodina. Minimálny počet objednatel'ných osobohodín v jednom celku pri zásahu na Mieste vykonania Služby sú 2 osobohodiny.

Príloha č. 2 k Zmluve

KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA

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

Výpočet je nasledovný:

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

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

Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez špecializovanú aplikáciu Help Desk. Prehľad kvalitatívneho plnenia zmluvy spracuje Dodávateľ a predloží ich na vyžiadanie 1x ročne.

Príloha č. 3 k Zmluve

POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PAUŠÁLNA ODMENA

Podporovanou infraštruktúrou sa rozumie diskové pole 4 x FAS2240-2 HA, v konfigurácii:

	Popis	ks
Hardware		
	FAS2240-2,HA,24x450GB,Dual CTL SN650000070846, 940001024813	1
	Rackmount Kit,4-Post,Universal,R6	1
	Cabinet Component Power Cable,48-IN,R6	1
	Cable,SAS Cntlr-Shelf/Shelf-Shelf/HA,0.5m	2
	Cable,Ethernet,0.5m RJ45 CAT6	1
Software		
	FAS2240A,HA CFO Software,R5	2
	SW,SnapRestore,2240A,-C	2
	SW,SnapMirror,2240A,-C	2
	SW,CIFS,-C	2
	SW,FCP,-C	2
	SW,iSCSI,-C	2
	SW,NFS,-C	2
	SW,Data ONTAP Essentials,2240A,-P	2
	Message: Includes Data ONTAP DSM MPIO and Local SyncMirror	

	Popis	ks
Hardware		
	FAS2240-2,HA,24x450GB,Dual CTL SN650000070781, 650000070793	1
	Rackmount Kit,4-Post,Universal,R6	1
	Cabinet Component Power Cable,48-IN,R6	1
	Cable,SAS Cntlr-Shelf/Shelf-Shelf/HA,0.5m	2
	Cable,Ethernet,0.5m RJ45 CAT6	1
Software		
	FAS2240A,HA CFO Software,R5	2
	SW,SnapRestore,2240A,-C	2
	SW,SnapMirror,2240A,-C	2

	SW,CIFS,-C	2
	SW,FCP,-C	2
	SW,iSCSI,-C	2
	SW,NFS,-C	2
	SW,Data ONTAP Essentials,2240A,-P	2
	Message: Includes Data ONTAP DSM MPIO and Local SyncMirror	

	Popis	ks
Hardware		
	FAS2240-2,HA, 24x600GB,Dual CTL SN650002046631, 650002046643	1
	Rackmount Kit,4-Post,Universal,R6	1
	Cabinet Component Power Cable,48-IN,R6	1
	Cable,SAS Cntlr-Shelf/Shelf-Shelf/HA,0.5m	2
	Cable,Ethernet,0.5m RJ45 CAT6	1
Software		
	FAS2240A,HA CFO Software,R5	2
	SW,SnapRestore,2240A,-C	2
	SW,SnapMirror,2240A,-C	2
	SW,CIFS,-C	2
	SW,FCP,-C	2
	SW,iSCSI,-C	2
	SW,NFS,-C	2
	SW,Data ONTAP Essentials,2240A,-P	2
	Message: Includes Data ONTAP DSM MPIO and Local SyncMirror	

	Popis	ks
Hardware		
	FAS2240-2,HA,24x450GB,Dual CTL, SN 650002037159, 650002037161	1
	Rackmount Kit,4-Post,Universal,R6	1
	Cabinet Component Power Cable,48-IN,R6	1

	Cable,SAS Cntrl-Shelf/Shelf-Shelf/HA,0.5m	2
	Cable,Ethernet,0.5m RJ45 CAT6	1
Software		
	FAS2240A,HA CFO Software,R5	2
	SW,SnapRestore,2240A,-C	2
	SW,SnapMirror,2240A,-C	2
	SW,CIFS,-C	2
	SW,FCP,-C	2
	SW,iSCSI,-C	2
	SW,NFS,-C	2
	SW,Data ONTAP Essentials,2240A,-P	2
	Message: Includes Data ONTAP DSM MPIO and Local SyncMirror	

Paušálna odmena:

- o za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) až c) tejto Zmluvy (na údržbu a podporu diskových polí NetApp FAS2240) a v nej zahrnutý rozsah poskytovania Ďalších služieb v období odo dňa účinnosti tejto Zmluvy je:
 - po obdobie inicializačnej fázy do 31.8.2016 podľa Prílohy č. 6 predstavuje 10400,-Euro (desaťtisícštyristo Euro)
 - od ukončenia inicializačnej fázy (dnom 31.08.2016 do ukončenia tejto Zmluvy podľa čl. VI tejto Zmluvy predstavuje sumu 1300,-Euro/mesiac (tisícristo Euro).

Cena služieb podpory dátových úložísk pre rok 2016

Popis	ks	EUR/ks bez DPH	EUR celkom bez DPH
NetApp renewal 1Y			
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070846,940001024813 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070781,650000070793 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000042253,650000042265 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650002037159,650002037161 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
		Sub total	10 696,00 €

Cena služieb podpory dátových úložísk pre rok 2017

Popis	ks	EUR/ks bez DPH	EUR celkom bez DPH
NetApp renewal 1Y			
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070846,940001024813 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070781,650000070793 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000042253,650000042265 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650002037159,650002037161 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
		Sub total	10 696,00 €

Cena služieb podpory dátových úložísk pre rok 2018

Popis	ks	EUR/ks bez DPH	EUR celkom bez DPH
NetApp renewal 1Y			
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070846,940001024813 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000070781,650000070793 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	3 234,00 €	3 234,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650000042253,650000042265 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP, FAS2240A-2, Post Warranty Serial Number: 650002037159,650002037161 1Y Service Period End Date: 12/31/2016	1	2 114,00 €	2 114,00 €
		Sub total	10 696,00 €

Príloha č. 4 k Zmluve

SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

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

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

Príloha č. 5 k Zmluve

KONTAKTNÉ OSOBY

Zoznam oprávnených a určených osôb, procesy a riadenie eskalácie

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

1 Tabuľka s oprávnených a určených osôb za stranu Dodávateľov:

Meno	Pozícia	Dodávateľ	Zodpovednosť	kontakt
Daniel Petergáč	Executive Director	Vision IT Solutions	Executive Director	daniel.petergac@visionit.sk
Miroslav Karell	Technical Director	Vision IT Solutions	Technical Director	miroslav.karell@visionit.sk

- Technical Hot-Line +421 911 182 621

2 Tabuľka s oprávnených a určených osôb za stranu Objednávateľa:

Meno	Pozícia	Kontakt	
JUDr. Radoslava Suchá	Konzultant	sucha@mhmanazment.sk	+421 914 349 222
Ing. Rudolf Šamaj	Riaditeľ sekcie správy majetku a služieb	samaj@mhmanazment.sk	+421 914 349 203

3 Definovanie procesu nahlasovania servisných požiadaviek:

- V súlade s touto Zmluvou môže oprávnená a určená osoba Objednávateľa nahlasovať požiadavky na Službu Dodávateľovi. Dodávateľ reaguje v zmysle Zmluvy v závislosti od zvolenej SLA.
- oprávnená a určená osoba nahlasuje požiadavky na support na kontakty uvedené v bode 4 tejto Prílohy. Primárne na telefonický kontakt a webovú aplikáciu supportportal, ktorý je pre účely tejto Zmluvy k dispozícii 24x7;
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná telefonicky nahlásiť požiadavku na support vždy potvrdiť písomnou zachytiteľnou formou a to primárne v aplikácii supportportál alebo e-mailom na uvedené kontakty a to vypísaním nasledujúceho formulára v tele e-mailovej správy:

Meno zákazníka, adresa	
Poruchu nahlásil (meno, kontakt)	Prijatie servisnej požiadavky telefonicky (dátum a čas) D D M M R R R R h h m m
Popis poruchy	

Typ systému:	Sériové číslo systému	Iné technické údaje systému
Porucha znemožňuje prevádzku		Áno Nie
Zásah je možný len mimo pracovnú dobu		Áno Nie

-

-

- za čas nahlásenia servisnej požiadavky sa považuje čas prvého skontaktovania sa s oprávneným pracovníkom Dodávateľa. V prípade telefonického kontaktu je to čas uskutočnenia telefonátu, v prípade e-mailového či faxového kontaktu je to čas doručenia požiadavky Dodávateľovi (Delivery receipt);
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná pri nahlásení poruchy čo najpresnejšie popísať:
 - o typ a model zariadenia, ktorého poruche došlo
 - o ako k poruche, či vade zariadenia došlo
 - o čo poruche predchádzalo,
 - o aký dopad má porucha na prevádzku systémov a
 - o či je zásah pracovníka možný okamžite, alebo po pracovnej dobe, či inom časovom intervale mimo špičky či produkčnej prevádzky dotknutého zariadenia;
- oprávnená a určená osoba Dodávateľa zareaguje v závislosti od typu chyby na zariadení a zvolenej SLA. V spolupráci s oprávnenou a určenou osobou Objednávateľa navrhne spôsob riešenia požiadavky v súlade so zvolenou SLA.
- po vyriešení požiadavky je oprávnená a určená osoba Dodávateľa zodpovedná za riešenie povinná predložiť písomný záznam o servisnom prípade, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č.8 a oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná záznam skontrolovať a potvrdiť v súlade s Prílohou č. 8 tejto Zmluvy

4 Primárny kontakt pre nahlasovanie servisných požiadaviek (Support):

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

5. Proces riadenia eskalácií

- Tento článok popisuje proces eskalácie pri riešení problému v súvislosti s Procesom nahlasovania servisných požiadaviek a Procesom objednávky tovarov a služieb.
- eskalácia v prípade neprebratia servisného hlásenia na telefonický kontakt dostupný 5x8:
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- eskalácia v prípade nedodržania času odozvy nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (Response time):
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- eskalácia v prípade nedodržania času vyriešenia nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (FIX time):
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director

Príloha č. 6 k Zmluve

FÁZY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Inicializačná fáza

Inicializačná fáza trvá do 31.08.2016.

Úkony vykonávané v tejto etape

- o Nastavenie procesov poskytovania služieb
- o Pripojenie a zaškolenie na systém Help Desk
- o Nastavenie a testovanie HelpDesku
- o Vytvorenie, nastavenie a otestovanie notifikácií pre podporované systémy

2. Realizačná fáza

Realizačná fáza sa začína dňom bezprostredne nasledujúcim po dni, v ktorom sa skončí Inicializačná fáza a trvá do skončenia doby platnosti tejto Zmluvy.

Realizačná fáza sa skladá z troch etáp:

- Obdobie skúšobnej prevádzky
 - trvá maximálne tri mesiace
 - Dodávateľ preberá od Objednávateľa výkon činností v zmysle Zmluvy a začína poskytovať Dohodnutú činnosť v plnom rozsahu
 - v období skúšobnej prevádzky budú overované nastavenia procesov služieb z Inicializačnej fázy a súčinnosti Dodávateľa s pracovníkmi Objednávateľa popri prípade s tretími stranami. Súčasne budú analyzované jednotlivé zásahy za účelom overenia primeranosti nastavení.
- Obdobie plnej prevádzky
 - začína dňom ukončenia skúšobnej prevádzky a trvá po obdobie definované Zmluvou. Dodávateľ dňom zahájenia plnej prevádzky poskytuje Dohodnutú činnosť v plnom rozsahu v zmysle Zmluvy
 - končí ukončením Zmluvy.
- Obdobie ukončenia poskytovania Dohodnutej činnosti
 - trvá počas posledných troch mesiacov plnej prevádzky. V rámci ukončenia poskytovania Dohodnutej činnosti Dodávateľ poskytuje Dohodnutú činnosť rovnako, ako počas plnej prevádzky, a to až do dňa odovzdania výkonu Dohodnutej činnosti Objednávateľovi alebo tretej osobe určenej Objednávateľom.