

Zmluva o poskytovaní služieb
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

Zmluvné strany

Objednávateľ : **DataCentrum**
so sídlom: **Cintorínska 5, 814 88 Bratislava – mestská časť Staré Mesto**
zastúpený: Ing. Mojmír Kollár, riaditeľ DataCentra
IČO: 00151564
DIČ: 2020845079
Číslo bankového účtu: 7000 092 437
Kód banky: 8180 Štátna pokladnica
IBAN: SK40 8180 0000 0070 0009 2437
(ďalej len „Objednávateľ“)

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

Poskytovateľ : **DICIT spol. s r. o.**
so sídlom: Sekurisova 16, 841 02 Bratislava
zastúpený: Mgr. Juraj Karásek, konateľ
Osoba oprávnená konať
vo veciach zmluvy: Mgr. Juraj Karásek
IČO: 43 953 794
IČ DPH: SK2022530488
DIČ: 2022530488
Číslo bankového účtu: 4040256201
Kód banky: 3100 Sberbank Slovensko, a. s.
IBAN: SK65 3100 0000 0040 4025 6201
registračný súd: Okresný súd Bratislava I, oddiel. Sro, vložka č. 50211/B
(ďalej len „Poskytovateľ“),
(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej len "Zmluvné strany")

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na základe výsledku verejnej súťaže po splnení postupov zadávania zákazky stanovených zákonom č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy vzájomnej spolupráce pri poskytovaní "Servisu, podporných služieb a náhradných dielov" (ďalej len „Plnenie“) tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačne upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Zmluvu.

Čl. 1.

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Služby systémovej podpory a servisnej činnosti, náhradné diely, doplnkové služby na vyžiadanie na základe objednávky a vypracovať a vykonávať aktualizáciu prevádzkovej a riadiacej dokumentácie v nasledovnom rozsahu:
 - 1.1. Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“ (ďalej len „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“),
 - 1.2. Náhradné diely, ktorých zoznam a ceny sú uvedené v Prílohe č.3 „Náhradné diely“ (Zoznam náhradných dielov pre 4 ročnú prevádzku) (ďalej len „Náhradné diely“).
 - 1.3. Doplnkové služby, ktoré sú uvedené ako zoznam a počet predpokladaných nešpecifikovaných služieb odborne spôsobilých osôb, v Prílohe č. 4 „Doplnkové služby“ (ďalej len „Doplnkové služby“).
 - 1.4. Prevádzková a riadiaca dokumentácia, jej vypracovanie a aktualizácia podľa Prílohy č. 5 „Prevádzková a riadiaca dokumentácia“ (ďalej len „Dokumentácia“).
2. Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:
 - 2.1. uhradiť Poskytovateľovi za poskytovanie plnenia tejto Zmluvy, cenu podľa Čl.4. a v súlade s platobnými podmienkami podľa Čl.5. tejto Zmluvy,
 - 2.2. poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

Čl. 2.

Miesto plnenia

1. Miestom plnenia pre poskytovanie Služieb podpory je/sú:

- 1.1. DataCentrum Cintorínska
- 1.2. MF SR Štefanovičová a
- 1.3. DataCentrum Kopčianska.

(ďalej miesta plnenia podľa bodov 1.1 až 1.3 tohto článku zmluvy spolu len „Miesta plnenia“)

Čl. 3.

Čas plnenia zmluvy

1. Poskytovateľ je povinný dodať a odovzdať Plnenie Objednávateľovi v časovom období dohodnutom pre príslušné Plnenie uvedenom v Zmluve.

2. Časové obdobia Plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy :

2.1. Poskytovanie Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti:

2.1.1. pre DataCentrum Kopčianska od 01.10.2016 do 30.09.2017

2.1.2. pre DataCentrum Kopčianska, DataCentrum Cintorínska a MF SR Štefanovičová: od 01.10.2017 do 30.09.2020,

2.2. Vypracovanie Manipulačného predpisu a vypracovanie Dokumentácie pre DataCentrum Kopčianska do 31.01.2017 v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy.

2.3. Aktualizácia Dokumentácie, a to

2.3.1. prvýkrát pre DataCentrum Cintorínska a MF SR Štefanovičová najneskôr do 01.10.2017,

2.3.2. prvýkrát pre DataCentrum Kopčianska najneskôr do 31.01.2018,

2.3.3. pre každé Miesto plnenia Zmluvy v priebehu každého kalendárneho roku trvania Zmluvy nasledujúceho po prvom dodaní a/alebo poslednej aktualizácie Dokumentácie podľa tejto Zmluvy.

2.4. Náhradné diely od 01.10.2016 do 30.09.2020 pre DataCentrum Kopčianska, DataCentrum Cintorínska a MF SR Štefanovičová.

2.5. Doplnkové služby od 01.10.2016 do 30.09.2020 pre DataCentrum Kopčianska, DataCentrum Cintorínska a MF SR Štefanovičová.

Čl. 4.

Cena

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za Plnenie v nasledovnom rozsahu:
 - 1.1. Služby systémovej podpory a servisnej činnosti za rozsah podľa článku 1, bod 1.1
 - 1.2. Náhradné diely za rozsah podľa článku 1, bod 1.2
 - 1.3. Doplnkové služby za rozsah podľa článku 1, bod 1.3
 - 1.4. Prevádzková a riadiaca dokumentácia a jej aktualizácia za rozsah podľa článku 1, bod 1.4
2. Za predmet zmluvy Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa článku 1, bod 1.1 (Služby pokryté paušálnym poplatkom) pre miesto plnenia DataCentrum Kopčianska zaplatí Objednávateľ paušálnu cenu počas obdobia Plnenia Zmluvy podľa článku 3, bod 2.1.1 Zmluvy, ktorá je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so Zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške

29.178,00 EUR bez DPH/kalendárny mesiac.

3. Za predmet zmluvy Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa článku 1, bod 1.1. (Služby pokryté paušálnym poplatkom) pre Miesta plnenia DataCentrum Cintorínska , MF SR Štefanovičová a DataCentrum Kopčianska zaplatí Objednávateľ paušálnu cenu počas obdobia Plnenia Zmluvy podľa článku 3, bod 2.1.2 Zmluvy, ktorá je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so Zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške

49.316,33 EUR bez DPH/ kalendárny mesiac.

4. Cena za Náhradné diely bude stanovená na základe objednávky Objednávateľa účtovaná v zmysle Prílohy č. 3 „Náhradné diely“.
5. Cena za Doplnkové služby bude stanovená na základe objednávky Objednávateľa účtovaná v zmysle Prílohy č. 4. „Doplnkové služby“
6. Cena za vypracovanie „Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie“ a „Manipulačného predpisu“ pre DataCentrum Kopčianska je daná, v súlade so Zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov a Prílohy č. 5 “Prevádzková a riadiaca dokumentácia” vo výške

150.920,00 EUR bez DPH.

7. Ročná paušálna cena za pravidelnú aktualizáciu „Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie“ pre všetky Miesta plnenia spolu bude účtovaná paušálnym poplatkom je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so Zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov a Prílohy č. 5 “Prevádzková a riadiaca dokumentácia” vo výške

40.040,00 EUR bez DPH.

8. Celková cena za predmet zmluvy je dohodnutá ako cena maximálna a je: 4 008 854,12 EUR bez DPH. Sadzba DPH je 20%, cena spolu s DPH je 4 810 624,94 EUR.

Čl. 5.

Fakturačné a platobné podmienky

1. Fakturačným obdobím Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti sa rozumie každý jeden kalendárny mesiac podľa Čl. 3. tejto Zmluvy.
2. Zmluvne dohodnutú cenu predmetu Zmluvy podľa Čl.4. bodu 1.1 Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti za každý kalendárny mesiac poskytovania Plnenia zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví vždy po skončení príslušného kalendárneho mesiaca počas obdobia účinnosti tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry je Akceptačný protokol podľa Prílohy č. 9 „Vzor Akceptačného protokolu“, potvrdzujúci riadne poskytnutie Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti za príslušný kalendárny mesiac.
3. Plnenie podľa Čl.4. bodu 1.2 bude fakturované na základe cien uvedených v Prílohe č.3. „Náhradné diely“ tejto Zmluvy podľa súpisu skutočne poskytnutých Náhradných dielov uvedených na Servisnom výkaze, ktorý musí potvrdiť Oprávnená osoba Objednávateľa. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú Servisné výkazy podpísané Oprávnenou osobou Objednávateľa. Faktúru vystaví Poskytovateľ najskôr po riadnom dodaní skutočne poskytnutých Náhradných dielov a najneskôr do 15 kalendárnych dní od dodania Náhradných dielov.
4. Plnenie podľa Čl.4. bodu 1.3 bude fakturované na základe cien uvedených v Prílohe č.4. „Doplnkové služby“ tejto zmluvy podľa súpisu skutočne poskytnutých služieb na základe skutočne realizovaných výkonov a ich doby trvania uvedených na Servisnom výkaze, ktorý musí potvrdiť Oprávnená osoba Objednávateľa. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú Servisné výkazy podpísané Oprávnenou osobou Objednávateľa. Faktúru vystaví Poskytovateľ najskôr po riadnom dodaní Plnenia a najneskôr do 15 kalendárnych dní od poskytnutia Plnenia.
5. Cenu za vypracovanie Dokumentácie pre DataCentrum Kopčianska podľa Čl.4. bodu 1.4. tejto Zmluvy zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vyhotoví do 15 kalendárnych dní po podpísaní akceptačného protokolu.
6. Cenu za aktualizáciu Dokumentácie podľa Čl.4. bodu 1.4. tejto Zmluvy zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vyhotoví do 15 kalendárnych dní po podpísaní akceptačného protokolu.

7. Faktúra musí mať všetky náležitosti v súlade s aktuálne platným a účinným zákonom o dani z pridanej hodnoty v čase fakturácie., pričom Zmluvné strany sa súčasne dohodli, že faktúra bude obsahovať aj nasledujúce údaje:
 - 7.1. číslo zmluvy,
 - 7.2. identifikáciu fakturovaného plnenia podľa tejto zmluvy,
 - 7.3. jednotkovú cenu bez DPH a počet jednotiek vzťahujúcich sa ku každej položke plnenia, sadzbu DPH vzťahujúcu sa na príslušnú položku plnenia,
 - 7.4. deň vzniku zdaniteľného plnenia,
 - 7.5. cenu bez DPH,
 - 7.6. celkovú sumu DPH,
 - 7.7. celkovú sumu k úhrade,
 - 7.8. dátum splatnosti faktúry,
 - 7.9. bankové spojenie a číslo účtu Poskytovateľa, a to v tvare IBAN a SWIFT (BIC) kódu
8. Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi. Dňom doručenia faktúry je deň jej zaevidovania v podateľni/sekretariáte Objednávateľa.
9. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu s uvedením konkrétnych vytýkaných skutočností. V takom prípade sa skončí plynutie lehoty splatnosti vrátenej faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
10. Akákoľvek splatná peňažná suma sa bude považovať za uhradenú momentom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
11. K cene sa bude účtovať daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) podľa aktuálne platných právnych predpisov SR.

Čl. 6.

Prístup na miesta plnenia a spôsob vykonávania činností v miestach plnenia

1. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup na Miesta plnenia kedykoľvek v čase, v ktorom má Poskytovateľ poskytovať na daných Miestach plnenia Objednávateľovi Plnenie podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s Prevádzkovým poriadkom.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ ako aj Pracovníci poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sú povinní za účelom plnenia tejto Zmluvy pristúpiť k podmienkam Prevádzkového poriadku príslušného Miesta plnenia, pričom Prevádzkové poriadky všetkých Miest plnenia Objednávateľ doručí Poskytovateľovi po uzatvorení tejto Zmluvy najneskôr 3 dni pred dňom nadobudnutia jej účinnosti.

3. Poskytovateľ je povinný sa s doručenými Prevádzkovými poriadkami oboznámiť. Doručené Prevádzkové poriadky sa nadobudnutím účinnosti tejto Zmluvy stávajú pre Poskytovateľa záväzné. V prípade, ak Poskytovateľ v čase od doručenia Prevádzkových poriadkov do nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy neoznámí Objednávateľovi skutočnosti, na základe ktorých nie je v zmysle Prevádzkových poriadkov možné zo strany Poskytovateľa riadne plniť túto Zmluvu, tak Zmluvné strany majú za to, že podmienky Prevádzkových poriadkov umožňujú Poskytovateľovi riadne plniť túto Zmluvu.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby všetci Pracovníci poskytovateľa vykonávajúci v Miestach plnenia činnosti v prospech Poskytovateľa boli pred akýmkoľvek výkonom činnosti v objekte oboznámené s Prevádzkovými poriadkami, vykonávali akékoľvek činnosti v Miestach plnenia v súlade s Prevádzkovými poriadkami a tieto Prevádzkové poriadky boli pre tieto osoby záväzné.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť podmienky Prevádzkových poriadkov, pričom tieto sú záväzné pre Poskytovateľa a Pracovníkov poskytovateľa momentom ich doručenia Poskytovateľovi, pokiaľ Objednávateľ neurčí osobitnú lehotu nadobudnutia účinnosti zmeny Prevádzkových poriadkov. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ súčasne s doručením zmenených Prevádzkových poriadkov Poskytovateľovi, oznámí Poskytovateľovi aj zmeny, ktoré boli vykonané v Prevádzkových poriadkoch.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje do 3 dní odo dňa doručenia zmeny Prevádzkových poriadkov oznámiť Objednávateľovi akékoľvek skutočnosti spojené so zmenou Prevádzkových poriadkov, ktoré by mohli mať vplyv na riadne plnenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa. V prípade, že Poskytovateľ neoznámí Objednávateľovi žiadne skutočnosti podľa prvej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy má sa za to, že zmena prevádzkových poriadkov nemá vplyv na možnosť riadneho plnenia tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa. V prípade, že Poskytovateľ oznámí Objednávateľovi skutočnosti podľa prvej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy, Zmluvné strany sa spoločne zaväzujú postupovať súčinne za účelom umožnenia riadneho plnenia tejto Zmluvy.
7. Zmluvné strany sa dohodli pre prípad, že Objednávateľ zistí porušenie Prevádzkového poriadku Poskytovateľom alebo Pracovníkmi poskytovateľa, sú Objednávateľ alebo ním poverený Pracovník objednávateľa oprávnení obmedziť alebo zakázať ďalší výkon činnosti Poskytovateľa alebo Pracovníkov poskytovateľa v Miestach plnenia až do odstránenia porušenia Prevádzkového poriadku.
8. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje, že Pracovníkom poskytovateľa za účelom riadneho plnenia tejto Zmluvy udelí prístupové oprávnenia v zmysle Prevádzkových poriadkov po splnení podmienok Prevádzkových poriadkov na udelenie prístupových oprávnení zo strany Pracovníkov poskytovateľa.
9. Po celú dobu poskytovania Plnenia v Miestach plnenia sú Pracovníci poskytovateľa povinní sa podriaďovať riadeniu a kontrole Objednávateľa alebo ním poverených osôb vo vzťahu k podmienkam výkonu činností v Miestach plnenia, pričom však uvedené nezbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za

riadny výkon tejto Zmluvy.

10. Objednávateľ vytvorí bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR, na Mieste plnenia pre Pracovníkov poskytovateľa. Pred začatím poskytovania Služieb bude Objednávateľ informovať Poskytovateľa o prípadných rizikách týkajúcich sa zdravia a celkovej bezpečnosti na Mieste plnenia.
11. Objednávateľ sa zaväzuje, že v prípade potreby vyplývajúcej z postavenia resp. charakteru úloh plnených Poskytovateľom, zabezpečí na svoje náklady školenie Pracovníkov poskytovateľa v rozsahu bezpečnostných požiadaviek a bezpečnosti o ochrany zdravia pri práci vo vzťahu k Miestam plnenia tak, aby bolo možné bezproblémové plnenie tejto Zmluvy. Za účelom odstránenia akýchkoľvek pochybností zmluvné strany vyhlasujú, že Objednávateľ nie je podľa tohto ustanovenia Zmluvy zabezpečiť v prospech Pracovníkov poskytovateľa akékoľvek školenie vo vzťahu k odbornej spôsobilosti Pracovníkov poskytovateľa na plnenie tejto Zmluvy.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že potvrdzovanie dodania Plnenia podľa tejto Zmluvy bude vykonávané prostredníctvom Oprávnených osôb Zmluvných strán. Zmluvné strany sú si povinné navzájom najneskôr do nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy doručiť zoznam Oprávnených osôb, a to prostredníctvom Príloha č. 6 „Vzor zoznamu oprávnených osôb“ (ďalej len „Zoznam oprávnených osôb“).

ČI. 7.

Súčinnosť zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ sa pre prípad potreby poskytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa zaväzuje o túto požiadať Objednávateľa na základe písomnej žiadosti doručenej Objednávateľovi s dostatočným predstihom, minimálne 10 pracovných dní, pred termínom poskytnutia požadovanej súčinnosti zo strany Objednávateľa. V prípade, že Poskytovateľ požaduje poskytnutie súčinnosti Objednávateľa v dôsledku mimoriadnej nepredvídanej udalosti, lehota podľa tohto ustanovenia Zmluvy nemusí byť zachovaná, Poskytovateľ je však povinný písomne požiadať Objednávateľa o súčinnosť a písomne špecifikovať obsah požadovanej súčinnosti bezodkladne po tom, čo sa Poskytovateľ o potrebe poskytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa dozvedel.
3. Objednávateľ bezodkladne poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa Tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Objednávateľa.

4. Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti Poskytovateľa Objednávateľovi, nebude Poskytovateľovi zabezpečená primeraná súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy a to ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Poskytovateľom, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Zmluvnej úrovne poskytovania služieb (SLA), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne poskytovania služieb došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia, ani za problémy a škody vyplývajúce pre Objednávateľa z tohto jeho omeškania.
5. Objednávateľ prideliť Poskytovateľovi bezplatne po splnení podmienok Prevádzkového poriadku všetky potrebné prístupy, ktoré sú nevyhnutné pre výkon predmetu tejto Zmluvy
6. Objednávateľ umožní prístup pracovníkom Poskytovateľa k Prevádzkovej infraštruktúre, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Plnenie, a to v súlade s nasledujúcimi podmienkami:
 - 6.1. Poskytovateľ minimálne 3 pracovné dni vopred oznámi Objednávateľovi termín požadovaného prístupu k Prevádzkovej infraštruktúre,
 - 6.2. prístup k Prevádzkovej infraštruktúre sa vždy uskutoční pod dohľadom Oprávnenej osoby Objednávateľa,
 - 6.3. Pracovníci poskytovateľa budú po celú dobu prístupu k Prevádzkovej infraštruktúre povinní sa riadiť pokynmi Oprávnených osôb Objednávateľa.
7. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať Prevádzkovanú infraštruktúru v súlade s odporúčaniami výrobcu.
8. Objednávateľ bude písomne informovať Poskytovateľa o plánovaných zmenách v prevádzkovom prostredí a inštalovaných technológiách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy a ktoré môžu mať vplyv na rozsah dodávaných služieb podľa tejto zmluvy alebo zmenu výkonových a kapacitných parametrov zariadení 30 (tridsať) dní pred plánovanou zmenou.
9. Poskytovateľ je povinný vypracovať k plánovaným zmenám písomné stanovisko, ktoré bude obsahovať zoznam dotknutých zariadení, služieb a finančné vyčíslenie zmeny. Písomné stanovisko bude obsahovať zoznam rizík spojených s plánovanými zmenami a návrh opatrení na ich eliminovanie.
10. V prípade, že Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy na základe odbornej starostlivosti bude mať za to, že Systémy, Podporované prostriedky alebo Prevádzkovaná infraštruktúra Objednávateľa:
 - 10.1. podliehajú nenáležitej správe alebo
 - 10.2. sú nevhodne prevádzkované, alebo
 - 10.3. sú nesprávne nakonfigurované, alebo

- 10.4. nie sú udržiavané v súlade s odporúčaniami výrobcu,
je povinný na túto skutočnosť Objednávateľa bezodkladne písomne informovať.
11. V prípade, že Objednávateľ bude počas trvania tejto Zmluvy mať záujem na vykonaní zásahu do Podporovaných prostriedkov prostredníctvom Pracovníkov objednávateľa, Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich podmienkach vykonávania takýchto zásahov:
- 11.1. Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi potrebu vykonávania zásahov do Podporovaných prostriedkov Pracovníkmi objednávateľa, pričom v oznámení:
- 11.1.1. identifikuje Pracovníka objednávateľa,
 - 11.1.2. uvedie zoznam Podporovaných prostriedkov, do ktorých má byť Pracovníkom objednávateľa vykonaný zásah,
 - 11.1.3. uvedie zjednodušený popis zásahu, ktorý má byť vykonaný Pracovníkom objednávateľa,
 - 11.1.4. uvedie termín začatia výkonu zásahu Pracovníka objednávateľa,
 - 11.1.5. uvedenie predpokladaný harmonogram zásahu Pracovníka objednávateľa.
- 11.2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dohľad Pracovníka poskytovateľa – Odborne spôsobilej osoby pri vykonávaní zásahu Pracovníka objednávateľa.
- 11.3. Pre prípad, že Poskytovateľ na základe vykonávaného dohľadu nad výkonom zásahu Pracovníkom objednávateľa zistí, že zásah je spôsobilý ohroziť prevádzku Podporovaného prostriedku, je povinný bezodkladne upozorniť na túto skutočnosť Objednávateľa. Pokiaľ Objednávateľ na základe upozornenia Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy nevykoná nápravu zásahu Pracovníkom objednávateľa alebo nedá Poskytovateľovi iný pokyn, nezodpovedá Poskytovateľa za prípadnú škodu na Podporovanom prostriedku, ktorá vznikne v dôsledku tohto zásahu Pracovníkom objednávateľa.
12. Objednávateľ je povinný vytvoriť také podmienky v objekte, ktoré neumožňujú zásah neautorizovaných osôb a neautorizovaných tretích strán do zariadení, ktoré sú predmetom tejto zmluvy alebo ktoré by mohli mať vplyv na tieto zariadenia.
13. V prípade výskytu porúch Prevádzkovanej infraštruktúry alebo Podporovaných prostriedkov poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi bezodkladne všetky informácie, týkajúce sa daných porúch, či parametrov danej Prevádzkovanej infraštruktúry alebo Podporovaných prostriedkov.
14. Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky Pracovníkov objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len s písomným potvrdením Oprávnenej osoby Objednávateľa.
15. Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, v dôsledku ktorého došlo k ním nezavinenému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.

16. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľom podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za Poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku zásahu do Systému zo strany Objednávateľa a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za Poruchy spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za Poruchy spôsobené nesprávnymi postupmi, alebo nerešpektovaním odporúčaní zo strany Poskytovateľa Objednávateľom.
17. Poskytovateľ má právo poskytovať Plnenie zo svojich priestorov ako aj na pracoviskách Objednávateľa.
18. Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

Čl. 8.

Kvalitatívne charakteristiky plnenia

1. Poskytovateľ bude realizovať predmet plnenia podľa Čl.1. tejto Zmluvy, priebežne, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivej službe podľa Prílohy č.2. „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po celú dobu trvania Zmluvy bude spĺňať nasledujúce požiadavky:
 - 2.1. Poskytovateľ bude držiteľom certifikátu systému riadenia kvality podľa ISO radu 9001 (systém manažérstva kvality) na služby v oblasti projektovania a implementácie bezpečnostných systémov,
 - 2.2. Poskytovateľ bude držiteľom certifikátu systému environmentálneho manažérstva podľa ISO radu 14001 na služby a dodávku tovarov v oblasti projektovania a implementácie bezpečnostných systémov.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že dohľad nad riadnym vykonávaním Plnenia podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom a odovzdávaním Plnenia prostredníctvom Oprávnených osôb Poskytovateľa budú po celú dobu trvania tejto Zmluvy vykonávať Odborne spôsobilé osoby. Za Odborne spôsobilé osoby Poskytovateľa sa považujú Pracovníci poskytovateľa, ktorí spĺňajú minimálne nasledujúce požiadavky:
 - 3.1. Expert č. 1: Projektový manažér - bude zodpovedný za celkové plnenie Zmluvy a dodávok, za komunikáciu s projektovým manažérom DataCentra a za riadnej plnenie Zmluvy na dennej báze, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
 - 3.1.1. minimálne 3 ročné odborné skúseností v pozícii projektového manažéra projektov dátových centier (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),

- 3.1.2. získaný a platný certifikát IPMA (International Project Management Association) na úrovni B na odbornú spôsobilosť pre riadenie projektov alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority,
- 3.2. Expert č. 2: špecialista pre monitorovací systém Winmag - bude zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti programovania a správy systému WinMag, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
 - 3.2.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti monitorovania systémovými nástrojmi Honeywell Winmag (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.2.2. minimálne 3 praktických skúseností v oblasti monitorovania systémovými nástrojmi Honeywell-Winmag preukáže prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.2.3. osvedčenie programátor Winmag.
- 3.3. Expert č. 3: špecialista pre Honeywell MB Series - špecialista pre elektronické zabezpečovacie systémy Honeywell MB series zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti prevádzky, správy a kontroly systému, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
 - 3.3.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti elektronických zabezpečovacích systémov (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.3.2. minimálne 3 praktických skúseností v oblasti monitorovania systémovými nástrojmi Honeywell-MB Series preukázaná prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.3.3. osvedčenie návrh a programovanie MB series.
- 3.4. Expert č. 4: špecialista pre systémy elektronickej požiarnej signalizácie Honeywell/ESSER – zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti prevádzky, správy a kontroly systému, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
 - 3.4.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti systémov elektronických požiarnych signalizácií Honeywell/ESSER (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.4.2. minimálne 3 praktické skúseností v oblasti elektronickej požiarnej signalizácie Honeywell/ESSER preukáže prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.4.3. Oprávnenie na inštaláciu, opravu, kontrolu, údržbu a servis preukáže oprávnením, alebo certifikátom.
- 3.5. Expert č. 5: špecialista pre systémy skorej detekcie požiaru Xtralis/ICAM - zodpovedný za

poskytovanie komplexných služieb v oblasti prevádzky, správy a kontroly systému, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:

- 3.5.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti systémov skorej detekcie požiaru Xtralis/ICAM (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.5.2. minimálne 3 praktických skúseností v oblasti skorej detekcie požiaru Xtralis/ICAM (preukáže prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.5.3. Oprávnenie na inštaláciu, opravu, kontrolu, údržbu a servis preukáže oprávnením, alebo certifikátom.
- 3.6. Expert č. 6: špecialista pre stabilné hasiace systémy SIEX - zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti prevádzky, správy a kontroly systému, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
- 3.6.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti stabilných hasiacich systémov SIEX (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.6.2. minimálne 3 praktické skúsenosti v oblasti stabilných hasiacich systémov (preukáže prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.6.3. Oprávnenie na inštaláciu, opravu, kontrolu, údržbu a servis preukáže oprávnením, alebo certifikátom.
- 3.7. Expert č. 7: špecialista pre technologické hasenie Fogtec - zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti prevádzky, správy a kontroly systému, pričom minimálna požadovaná úroveň odbornej spôsobilosti je:
- 3.7.1. minimálne 3 ročné odborné skúsenosti v oblasti stabilných hasiacich systémov Fogtec (preukáže prostredníctvom životopisu v časti história zamestnania),
 - 3.7.2. minimálne 1 praktická skúsenosť v oblasti technologického hasenia (preukáže prostredníctvom životopisu v časti praktické skúsenosti),
 - 3.7.3. Oprávnenie na inštaláciu, opravu, kontrolu, údržbu a servis preukáže oprávnením, alebo certifikátom.
- 3.8. Expert č. 8: špecialista pre monitoring non-IT technológií StruxureWare Central –zodpovedný za poskytovanie komplexných služieb v oblasti konfigurácie, nastavovanie parametrov, prevádzky, správy a kontroly systému. Preukáže platným certifikátom StruxureWare Central výrobcu Schneider Electric.F
- 3.9. Expert č. 9: Revízny technik - Revízny technik pre vyhradené technické zariadenia elektrické. Preukáže sa platným certifikátom - Revízny technik vyhradeného technického zariadenia elektrického podľa §24 Vyhl. MV SR 508/2009 Z.z.

- 3.10. Expert č. 10: Odborný pracovník pre vykonávanie odborných prehliadok a skúšok prevádzkovaných tlakových zariadení. Získané osvedčenie: odborný pracovník pre vykonávanie odborných prehliadok a skúšok prevádzkovaných tlakových zariadení podľa §16 ods. 1 zákona č. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, na základe preverenia odbornej spôsobilosti podľa § 14 ods. 2 v nadväznosti na § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 124 / 2006 Z.z.
- 3.11. Expert č. 11: Odborný pracovník pre vykonávanie odborných prehliadok a skúšok prevádzkovaných plynových zariadení. Získané osvedčenie: odborný pracovník pre vykonávanie odborných prehliadok a skúšok prevádzkovaných plynových zariadení podľa §16 ods. 1 zákona č. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, na základe preverenia odbornej spôsobilosti podľa § 14 ods. 2 v nadväznosti na § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 124 / 2006 Z.z.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je kedykoľvek počas doby trvania Zmluvy preukázať vykonávanie dohľadu podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy Odborne spôsobilými osobami a to na výzvu Objednávateľa v lehote 15 dní odo dňa doručenia výzvy Poskytovateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázať odbornú spôsobilosť Odborne spôsobilých osôb listinami preukazujúcimi skutočnosti podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy a listinou preukazujúcou existenciu zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Odborne spôsobilou osobou v čase poskytnutého Plnenia.
5. Zmluvné strany sa dohodli pre prípad, ak predpis výrobcu Podporovaného prostriedku alebo všeobecne záväzný právny predpis určuje, že Plnenie má byť akoukoľvek formou uskutočnené prostredníctvom Odborne spôsobilej osoby, že Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť Plnenie prostredníctvom Odborne spôsobilej osoby, pričom táto zodpovedá za prípadné uvedenie Podporovaného prostriedku do prevádzky a je povinná v mene Poskytovateľa podpísať aj Servisný výkaz alebo inú formu protokolu preukazujúceho riadne vykonanie Plnenia.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že umiestnenie jeho prevádzkarne počas trvania zmluvy alebo jeho subdodávateľa zabezpečí efektívne plnenie požiadaviek a potrieb Objednávateľa podľa Zmluvy a ich zmena bude možná len v prípade, ak nebude mať nepriaznivý dopad na tieto požiadavky alebo potreby Objednávateľa.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Plnenie Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy v režime 24 x 7, a teda v každý deň kalendárneho týždňa počas 24 hodín každého kalendárneho dňa.

Čl. 9.

Sankcie a pokuty

1. Zmluvné strany sa pre prípad, že Objednávateľ neuhradí faktúru v lehote uvedenej v Čl.5. bod 4., vzniká Poskytovateľovi nárok na úroky z omeškania v zákonom stanovenej výške platnej k prvému dňu omeškania Objednávateľa, ktorá sa uplatní počas celej doby omeškania Objednávateľa.
2. Objednávateľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu
 - 2.1. vo výške vo výške 0,05 % Ceny Plnenia bez DPH denne pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa dodať, poskytnúť alebo vykonať Plnenie riadne a včas podľa Zmluvy, ktoré nie je porušením odstraňovania vady Plnenia alebo dodržania podmienok SLA alebo
 - 2.2. vo výške 0,03% Ceny príslušného vadného Plnenia, alebo celkového Plnenia podľa Zmluvy, v prípade ak cena tohto jednotlivého Plnenia zo Zmluvy nie je zrejmá, a to za každý aj začatý deň omeškania v prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť vadu Plnenia Zmluvou lebo zákonom určeným spôsobom a v dohodnutej lehote, alebo
 - 2.3. výške 100 € za každý i začatý deň omeškania, okrem prípadov, keď nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť a Poskytovateľ na ne písomne upozornil v prípade, že Poskytovateľ nedodrží podmienky SLA podľa Prílohy č.2. „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“ alebo neposkytne náhradné riešenie do stanoveného času alebo v čase dohodnutom písomne s Objednávateľom.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť vyúčtovanú zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi na jeho bankový účet uvedený v Zmluve, a to najneskôr do 15 dní potom, čo bude Poskytovateľovi doručená výzva na jej úhradu.
4. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Zmluvných strán na náhradu škody prevyšujúcej uhradenú zmluvnú pokutu v zmysle Obchodného zákonníka.
5. Poskytovateľ nebude zodpovedný za porušenie zmluvných povinností a nebude sankcionovaný Objednávateľom za porušenie podmienok tejto zmluvy, ak:
 - a) Objednávateľ realizoval zmeny v prevádzkovom prostredí a inštalovaných technológiách, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy v rozpore s touto Zmluvou,
 - b) Objednávateľ zadal realizáciu Plnení na technológiách a zariadeniach, ktoré sú predmetom tejto zmluvy tretej strane v rozpore s touto Zmluvou.
6. V prípade prerušenia prevádzky Objednávateľa z dôvodu vykonávania Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti na Podporovaných prostriedkoch v dôsledku odstraňovania akýchkoľvek Porúch nezodpovedá Poskytovateľ za vzniknutú škodu spôsobenú prerušením prevádzky, pokiaľ Poskytovateľ na takéto prerušenie prevádzky vykonal v súlade s touto Zmluvou.

Čl. 10.

Osobitné ustanovenia k Službám systémovej podpory a servisnej činnosti

1. Podmienky vykonávania Servisných zásahov:

- 1.1. Výkon Servisného zásahu sa uskutoční na základe Požiadavky vytvorenej:
 - 1.1.1. na základe Hlásenia Monitorovacieho systému zo strany SMD alebo
 - 1.1.2. Objednávateľom prostredníctvom telefonickej komunikácie, e-mailu alebo prostredníctvom aplikácie Help Desk,
- 1.2. Požiadavka sa považuje za nahlásenú a Poskytovateľovi začína plynúť doba Odozvy momentom:
 - 1.2.1. ukončením telefonického hovoru, ktorého predmetom bolo hlásenie Požiadavky Objednávateľom, alebo
 - 1.2.2. doručením Objednávateľovho e-mailu Poskytovateľovi, alebo
 - 1.2.3. zaevidovaním Požiadavky v aplikácii Help Desk.
- 1.3. Poskytovateľ sa zaväzuje začať s výkonom Servisného zásahu na základe Požiadavky v dobe stanovenej Nástupom na riešenie podľa SLA.
- 1.4. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne ukončiť výkon Servisného zásahu odstránením hlásenej Poruchy v dobe stanovenej Dobou vyriešenia podľa SLA.
- 1.5. Riadne vykonanie Servisného zásahu Zmluvné strany potvrdia podpísaným Servisným výkazom.
- 1.6. V prípade, že Objednávateľ uvedie v Servisnom výkaze akékoľvek vady Plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote určenej na Dobu vyriešenia Poruchy podľa SLA. O odstránení vád Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytýkaných vád Plnenia. Servisný zásah sa považuje za riadne vykonaný Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytýkaných vád zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 1.7. V prípade, že Poskytovateľ počas vykonávania Servisného zásahu zistí, že Servisný zásah je možné riadne vykonať iba prostredníctvom dodania Náhradného dielu, zaväzuje sa túto skutočnosť bezodkladne po jej zistení, najneskôr do 12 hodín od Nástupu na riešenie, oznámiť Objednávateľovi, pričom Zmluvné strany budú ďalej postupovať podľa podmienok Dodávky náhradných dielov.

2. Podmienky vykonávania Plánovaných činností:

- 2.1. Poskytovateľ je povinný vykonávať Plánovanú činnosť pre Podporované prostriedky určené

v SLA v termínoch určených SLA.

- 2.2. SMD Poskytovateľa sa zaväzuje sledovať potrebu vykonávania Plánovanej činnosti podľa termínov určených SLA.
 - 2.3. SMD Poskytovateľa je povinný vopred určiť termín vykonania Plánovanej činnosti tak, aby boli splnené podmienky SLA, pričom takto určený termín vykonania Plánovanej činnosti zaeviduje v aplikácii Help Desk minimálne 15 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia Plánovanej činnosti.
 - 2.4. Objednávateľ je aj bez uvedenia dôvodu v lehote 7 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia Plánovanej činnosti oprávnený požiadať Poskytovateľa prostredníctvom aplikácie Help Desk o určenie náhradného termínu uskutočnenia preventívnych činností, pričom Poskytovateľ je povinný určiť náhradný termín uskutočnenia Plánovanej činnosti tak, aby boli splnené podmienky SLA.
 - 2.5. Zmluvné strany sa za účelom potvrdzovania riadneho vykonávania Plánovanej činnosti dohodli, že uskutočňovania Plánovanej činnosti sa zúčastní vždy Pracovník objednávateľa, pričom riadne vykonávanie Plánovanej činnosti Zmluvné strany potvrdia podpísaným Servisným výkazom zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.
 - 2.6. Poskytovateľ sa v rámci výkonu Plánovanej činnosti zaväzuje vypracovávať pravidelné mesačné hlásenia Objednávateľovi o činnosti, stave a poruchovosti Podporovaných prostriedkov, pričom vypracovanie tohto hlásenia zaeviduje v aplikácii Help Desk a písomné vyhotovenie doručí Oprávneným osobám Objednávateľa.
3. Podmienky služby Servisného a monitorovacieho dispečingu (SMD):
- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť SMD v nasledujúcich termínoch:
 - 3.1.1. pre DataCentrum Kopčianska najneskôr do 01.11.2016,
 - 3.1.2. pre DataCentrum Cintorínska najneskôr do 01.10.2017,
 - 3.1.3. pre MF SR Štefanovičová najneskôr do 01.10.2017.
 - 3.2. Riadne zriadenie SMD Zmluvné strany potvrdia podpisom Servisného výkazu.
 - 3.3. V prípade, že Objednávateľ uvedie vo Servisnom výkaze akékoľvek vady Plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote 10 dní odo uplynutia termínu zriadenia SMD pre určené Miesto plnenia podľa bodu 3.1 tohto článku Zmluvy. O odstránení vád Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytykaných vád Plnenia. Zriadenie SMD

sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytýkaných väd zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.

- 3.4. Zmluvné strany sa dohodli, že služba Zriadenie SMD bude spĺňať požiadavky uvedené v tejto Zmluve a v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy po celú dobu Plnenia Poskytovateľa podľa Čl. 3. tejto Zmluvy.

4. Podmienky poskytovania Monitorovacieho systému:

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním služby Monitorovacieho systému Objednávateľovi v nasledujúcich termínoch:

4.1.1. pre DataCentrum Kopčianska najneskôr do 01.11.2016,

4.1.2. pre DataCentrum Cintorínska najneskôr do 01.10.2017,

4.1.3. pre MF SR Štefanovičová najneskôr do 01.10.2017.

- 4.2. Riadne spustenie poskytovania služby Monitorovacieho systému Zmluvné strany potvrdia podpisom Servisného výkazu.

- 4.3. V prípade, že Objednávateľ uvedie vo Servisnom výkaze akékoľvek vady Plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote 10 dní odo uplynutia termínu spustenia poskytovania služby Monitorovacieho systému pre určené Miesto plnenia podľa bodu 4.1 tohto článku Zmluvy. O odstránení väd Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytýkaných väd plnenia. Spustenie poskytovania služby Monitorovacieho systému sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytýkaných väd zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.

- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli, že služba Monitorovacieho systému bude spĺňať požiadavky uvedené v tejto Zmluve a v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy po celú dobu plnenia Poskytovateľa podľa Čl. 3 tejto Zmluvy.

5. Potvrdzovanie poskytnutia Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že riadne poskytnutie Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti za príslušný kalendárny mesiac potvrdia podpisom Akceptačného protokolu Oprávnenou osobou Poskytovateľa a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Akceptačný protokol podľa tohto bodu Zmluvy Zmluvné strany vyhotovia najskôr v prvý kalendárny deň po skončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby systémovej podpory a servisnej činnosti poskytnuté.

- 5.2. Akceptačný protokol podľa bodu 5.1 tohto článku Zmluvy bude obsahovať potvrdenie riadneho:

- 5.2.1. poskytnutia Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti;
- 5.2.2. dodržania podmienok SLA a
- 5.2.3. vykonania príslušnej Plánovanej činnosti podľa termínom určených v SLA.

Čl. 11.

Osobitné ustanovenia k Dodávke náhradných dielov

1. Dodávka náhradných dielov sa uskutoční na základe Hlásenia Poskytovateľa o potrebe Dodávky náhradných dielov uskutočneného na základe výkonu Služieb systémovej podpory a servisnej činnosti podľa tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že na základe Hlásenia Poskytovateľa o potrebe Dodávky náhradných dielov budú pri Dodávke náhradných dielov postupovať nasledovne:
 - 2.1. Zmluvné strany vykonajú obhliadku Podporovaného prostriedku, vo vzťahu ku ktorému Poskytovateľ Hlásil Objednávateľovi potrebu Dodávky náhradných dielov. O vykonaní obhliadky Zmluvné strany spíšu záznam prostredníctvom Servisného výkazu, v ktorom Poskytovateľ špecifikuje požadovaný Náhradný diel, odôvodní potrebu Dodávky náhradných dielov a oznámi Objednávateľovi lehotu, v ktorej je možné uskutočniť dodanie Náhradného dielu.
 - 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť Dodávku náhradných dielov na základe:
 - 2.2.1. Požiadavky Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi po vykonanej obhliadke podľa bodu 2.1 tohto článku Zmluvy alebo
 - 2.2.2. Požiadavky Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi aj bez predošlej obhliadky podľa bodu 2.1 tohto článku Zmluvy.
 - 2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť Dodávku náhradných dielov v lehote oznámenej Objednávateľovi v Hlásení podľa bodu 2.1 tohto článku Zmluvy alebo v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami..
 - 2.4. Dodávka náhradných dielov sa považuje za riadne vykonanú po kumulatívnom splní nasledujúci podmienok:
 - 2.4.1. Náhradný diel je dodaný na určené Miesto plnenia.
 - 2.4.2. Náhradný diel je inštalovaný do Podporovaného prostriedku, ktorého tvorí súčasť.
 - 2.4.3. Podporovaný prostriedok po inštalácii Náhradného dielu opätovne nadobudne pôvodnú funkčnosť.
 - 2.4.4. Podporovaný prostriedok s inštalovaným Náhradným dielom splní

bezpečnostnotechnické požiadavky vyžadované všeobecne záväzným predpisom alebo predpisom výrobcu Podporovaného prostriedku, pokiaľ sú tieto pre prevádzku Podporovaného prostriedku požadovaná všeobecne záväzným predpisom alebo predpisom výrobcu Podporovaného prostriedku.

- 2.4.5. Zmluvné strany podpíšu Servisný výkaz, ktorým potvrdia riadne vykonanie Dodávky náhradných dielov.
- 2.4.6. V prípade, že Objednávateľ uvedie v Servisnom výkaze akékoľvek vady plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote určenej SLA. O odstránení vád Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytykaných vád plnenia. Riadne vykonanie Dodávky náhradných dielov sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytykaných vád zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 2.5. Poskytovateľ nesie nebezpečenstvo škody na dodávanom Náhradnom diele a zostáva vlastníkom Náhradného dielu až do momentu jeho prevzatia Objednávateľom a to podpisom Servisného výkazu bez uvedených vád. Prevzatím Náhradného dielu Objednávateľom podľa predošlej vety prechádza vlastnícke právo k prevzatému Náhradnému dielu a nebezpečenstvo škody na prevzatom Náhradnom diele na Objednávateľa.
- 2.6. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Náhradný diel bude mať po celú záručnú dobu vlastnosti dohodnuté v Zmluve a bude ho možné používať na účel vyplývajúci zo Zmluvy, inak na obvyklý účel vzhľadom na povahu Plnenia.
- 2.7. Poskytovateľ poskytuje na dodaný Náhradný diel vrátane všetkých jeho častí a príslušenstva záruku za akosť v trvaní určenej výrobcom Náhradného dielu najmenej však v trvaní 24 mesiacov.
- 2.8. Záručná doba začína plynúť prevzatím Náhradného dielu, na ktorý sa záruka vzťahuje, Objednávateľom.
- 2.9. Záručná doba Náhradného dielu neplynie po dobu, po ktorú Objednávateľ nemôže Náhradný diel užívať na určený alebo obvyklý účel pre vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ v rámci záručnej doby, vrátane doby odstraňovania takýchto vád.
- 2.10. Poskytovateľ je povinný odstrániť vadu dodaného Náhradného dielu v lehote určenej SLA ako Doba vyriešenia, pričom ak:
 - 2.10.1. je možné odstrániť vadu dodaného Náhradného dielu výkonom Servisného zásahu , použijú sa na odstraňovanie takejto vady primerane ustanovenia o vykonávaní

Servisných zásahov podľa tejto Zmluvy,

- 2.10.2. je potrebné odstrániť vadu dodaného Náhradného dielu dodaním Náhradného dielu, použijú sa na odstraňovanie takejto vady primerane ustanovenia o dodávaní Náhradného dielu podľa tejto Zmluvy, pričom však takto dodaný Náhradný diel sa nezapočítava do množstva Náhradných diel dodávaných podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom a Poskytovateľ je povinný dodať Náhradný diel na vlastné náklady.
- 2.11. Obsahom záruky je právo Objednávateľa požadovať odstránenie vady spadajúcej pod záruku.
- 2.12. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, Záruka sa nevzťahuje na vady Náhradného dielu, ku ktorým došlo:
 - 2.12.1. po prechode nebezpečenstva škody k Náhradnému dielu vonkajšími udalosťami a nespôsobil Poskytovateľ,
 - 2.12.2. v dôsledku nesprávneho zaobchádzania, obsluhy, prípadne skladovania, alebo užívania v rozpore s podmienkami užívania príslušného Náhradného dielu stanovenými v príslušnej dokumentácii dodávanej spolu s takýmto Náhradným dielom, inak v rozpore s obvyklými podmienkami užívania takéhoto Náhradného dielu,
 - 2.12.3. v dôsledku použitia nevhodných podkladov, pokynov a vecí od Objednávateľa, na nevhodnosť ktorých bol Objednávateľ Poskytovateľom vopred písomne upozornený a Objednávateľ napriek tomu na ich použitie trval,
 - 2.12.4. v dôsledku Okolnosti vylučujúcej zodpovednosť,
 - 2.12.5. neodborného zásahu Objednávateľa alebo tretej osoby bez súhlasu Poskytovateľa,
 - 2.12.6. zanedbania predpísaných nevyhnutných profylaktických a udržiavacích úkonov, o potrebe vykonania ktorých bol Objednávateľ Poskytovateľom vopred písomne informovaný.

Čl. 12.

Osobitné ustanovenia k Doplnkovým službám

- 1. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie Doplnkových služieb sa uskutoční na základe Hlásenia Objednávateľa o potrebe poskytnutia Doplnkových služieb, v ktorom uvedie:
 - 1.1. identifikáciu požadovaného popisu činnosti podľa Prílohy č. 4 „Doplnkové služby“ tejto Zmluvy,
 - 1.2. úkon, ktorý sa má Doplnkovými službami vykonať,
 - 1.3. zariadenie alebo informačný systém, vo vzťahu ku ktorému sa majú Doplnkové služby poskytnúť,

- 1.4. termín alebo lehotu, v ktorom Objednávateľ požaduje poskytnutie Doplnkových služieb, pričom Zmluvné strany sa dohodli, že:
 - 1.4.1. termín potreby poskytnutia Doplnkových služieb bude Objednávateľom stanovený spravidla na 10 dní od doručenia Hlásenia o potreby poskytnutia Doplnkových služieb,
 - 1.4.2. lehota sa stanovuje spravidla na 10 dní od doručenia Hlásenia o potrebe poskytnutia Doplnkových služieb,
- 1.5. ďalšie doplňujúce informácie pre prípad potreby.
2. Na základe Hlásenia Objednávateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy, sa Poskytovateľ v lehote 3 dní od doručenia Hlásenia Objednávateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy zaväzuje doručiť Objednávateľovi nasledujúce informácie:
 - 2.1. Poskytovateľ potvrdí správnosť identifikácie požadovaného popisu činnosti podľa Prílohy č. 4 „Doplnkové služby“ tejto Zmluvy, prípadne uvedie iný popis činnosti podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy, pokiaľ na základe odbornej vedomosti bude mať za to, že na úkon, ktorý sa má Doplnkovými službami vykonať je potrebný iný popis činnosti podľa Prílohy č. 4 „Doplnkové služby“ tejto Zmluvy ako uviedol Objednávateľ v Hlásení podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy,
 - 2.2. rozpočet pre každú navrhovanú položku popisu činnosti podľa Prílohy č. 4 „Doplnkové služby“ tejto Zmluvy,
 - 2.3. technologický postup vybavenia Hlásenia Objednávateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy,
 - 2.4. časový harmonogram vybavenia Hlásenia Objednávateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy,
 - 2.5. identifikáciu súčinnosti Objednávateľa na vybavenie Hlásenia Objednávateľa podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy,
 - 2.6. navrhovaný termín začatia vykonávania Doplnkových služieb.
3. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Doplnkové služby podľa podmienok Požiadavky Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ uviedol informácie uvedené Poskytovateľom podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy.
4. Zmluvné strany podpíšu Servisný výkaz, ktorým potvrdia riadne poskytnutie Doplnkových služieb.
5. V prípade, že Objednávateľ uvedie v Servisnom výkaze akékoľvek vady plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote 10 dní odo dňa podpisu Servisného výkazu. O odstránení väd Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytykaných väd plnenia. Riadne poskytnutie Doplnkových služieb sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytykaných väd zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.

Čl. 13.

Osobitné ustanovenia k Prevádzkovej a riadiacej dokumentácii

1. Podmienky vypracovania Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie
 - 1.1. Poskytovateľ je povinný vypracovať Prevádzkovú a riadiacu dokumentáciu (ďalej aj „Dokumentácia“) a „Manipulačný predpis“ minimálne v rozsahu stanovenom Prílohou č. 5 „Prevádzková a riadiaca dokumentácia“ tejto Zmluvy, samostatne pre DataCentrum Kopčianska najneskôr v lehote určenej v článku 3 tejto Zmluvy.
 - 1.2. Poskytovateľ je povinný minimálne 30 dní pred termín odovzdania Dokumentácie pre DataCentrum Kopčianska predložiť Objednávateľovi návrh Dokumentácie pre DataCentrum Kopčianska za účelom je pripomienkovania zo strany Objednávateľa.
 - 1.3. Pre pripomienkovanie predloženého návrhu Dokumentácie pre DataCentrum Kopčianska sa Zmluvné strany dohodli na nasledujúcom postupe:
 - 1.3.1. Objednávateľ je oprávnený každý návrh Dokumentácie pripomienkovať,
 - 1.3.2. Poskytovateľ je povinný každé pripomienky Objednávateľa k preloženému návrhu Dokumentácie a Manipulačnému predpisu pre DataCentrum Kopčianska zapracovať do návrhu Dokumentácie a Manipulačného predpisu pre DataCentrum Kopčianska a predložiť návrh Dokumentácie a Manipulačného predpisu pre DataCentrum Kopčianska spolu so zapracovanými pripomienkami Objednávateľovi v lehote 7 dní odo dňa predloženia pripomienok Objednávateľa,
 - 1.3.3. Objednávateľ je oprávnený pripomienkovať aj každý návrh Dokumentácie a Manipulačného predpisu pre DataCentrum Kopčianska predložený Poskytovateľ po zapracovaní predchádzajúcich pripomienok.
 - 1.4. Dokumentácia a Manipulačný predpis pre DataCentrum Kopčianska sa považujú za riadne odovzdanú momentom podpisu Servisného výkazu zo strany Objednávateľa bez uvedenia väd. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Servisný výkaz a vytnúť v ňom prípadné vady v lehote 7 dní odo dňa predloženia Dokumentácie a Manipulačného predpisu pre DataCentrum Kopčianska Poskytovateľom.
 - 1.5. V prípade, že Objednávateľ uvedie vo Servisnom výkaze akékoľvek vady plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote 10 dní odo dňa podpisu Servisného výkazu. O odstránení väd Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytykaných väd plnenia. Riadne dodanie Dokumentácie a Manipulačného predpisu pre DataCentrum Kopčianska sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu

potvrdzujúcim odstránenie vytýkaných väd zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.

2. Podmienky aktualizácie Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie

2.1. Poskytovateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje aktualizovať Dokumentáciu pre každé Miesto plnenia, a to v lehotách súlade s článkom 3 tejto zmluvy

2.2. Pre prípad aktualizácie Dokumentácie sa Zmluvné strany dohodli na nasledujúcom postupe:

2.2.1. Poskytovateľ je povinný najneskôr 3 mesiace pred uplynutím lehoty 12 mesiacov od predloženia Dokumentácie alebo poslednej aktualizácie Dokumentácie vykonať Hlásenie o potrebe vykonania aktualizácie Dokumentácie, ktorom oznámi Objednávateľovi:

- a) potrebu aktualizácie Dokumentácie,
- b) navrhovaný termín začatia výkonu Plnenia spojeného s aktualizáciou Dokumentácie, ktorý nesmie byť kratší ako 1 mesiac od doručenia oznámenia podľa tohto bodu Zmluvy,
- c) navrhovaný termín predloženia návrhu aktualizácie Dokumentácie na pripomienkovanie Objednávateľovi,
- d) navrhovaný termín dodania aktualizácie Dokumentácie Objednávateľovi,
- e) rozsah zmien Dokumentácie v aktualizácii Dokumentácie, ktorý Poskytovateľ predpokladá.

2.2.2. Objednávateľ na základe Hlásenia Poskytovateľa o potrebe aktualizácie Dokumentácie, objedná vyhotovenie aktualizácie Dokumentácie Požiadavkou, v ktorej:

- a) odsúhlasí návrh aktualizácie Dokumentácie uvedený v Hlásení Poskytovateľa, alebo
- b) uvedie iný navrhovaný termín dodania aktualizácie Dokumentácie, ktorý nesmie byť skorší ako 2 mesiace od doručenia Požiadavky Poskytovateľovi.

2.2.3. Na základe doručenej Požiadavky Objednávateľa na vyhotovenie aktualizácie Dokumentácie, je Poskytovateľ povinný vyhotoviť aktualizáciu Dokumentácie podľa nasledujúcich podmienok:

- a) v termíne určenom Objednávateľom, ak bol tento určený v súlade s touto Zmluvou,
- b) minimálne v rozsahu stanovenom Prílohou č. 5 „Prevádzková a riadiaca dokumentácia“ tejto Zmluvy,
- c) podľa skutkového stavu príslušného Miesta plnenia ku dňu dodania aktualizácie Dokumentácie,

d) návrh aktualizácie Dokumentácie Poskytovateľ predloží na pripomienkovanie Objednávateľovi v lehote 30 dní pred termínom dodania aktualizácie Dokumentácie.

2.3. Príslušná časť aktualizácie Dokumentácie sa považuje za riadne odovzdanú momentom podpisu Servisného výkazu zo strany Objednávateľa bez uvedenia väd. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Servisný výkaz a vytnúť v ňom prípadné vady v lehote 7 dní odo dňa predloženia Dokumentácie Poskytovateľom.

2.4. V prípade, že Objednávateľ uvedie v Servisnom výkaze akékoľvek vady plnenia Poskytovateľa, zaväzuje sa tieto Poskytovateľa odstrániť bezodkladne najneskôr v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami, najneskôr však v lehote 10 dní odo dňa podpisu Servisného výkazu. O odstránení väd Plnenia uvedených v Servisnom výkaze Zmluvné strany vyhotovia opätovne Servisný výkaz, ktorým potvrdia odstránenie Objednávateľom vytykaných väd plnenia. Riadne dodanie aktualizácie Dokumentácie sa považuje za riadne vykonané Poskytovateľom podpisom Servisného výkazu potvrdzujúcim odstránenie vytykaných väd zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.

Čl. 14.

Riadenie Služieb

1. Požiadavku, Hlásenie alebo akúkoľvek inú žiadosť, výzvu alebo oznámenie týkajúce sa poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej pre účely tohto článku Zmluvy aj „Podanie“) môže vystaviť priamo iba Oprávnená osoba Objednávateľa. Podrobný popis spôsobu objednávanie služieb je v Prílohe č.7. „Spôsob objednávanie služieb“, pokiaľ osobitné ustanovenia pre jednotlivé druhy Plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy neustanovujú inak.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje zaevidovať v aplikácii Help Desk každú zmenu stavu riešenia Podania do 2 hodín od prijatia alebo zmeny Podania, ako aj každú zmenu rozsahu poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi, pokiaľ tak predtým neurobil Objednávateľ.
3. Poskytovateľ súčasne po prijatí Podania potvrdí do dvoch hodín jej prijatie telefonicky a následne e-mailom.
4. SMD bude prideľovať Podaniu unikátne ID čísla zaslaním na e-mailovú adresu poskytovateľa a súčasne záznamom v aplikácii Help Desk, ID číslo bude používané pri odvolávaní sa na riešené Podanie.
5. Ak Objednávateľ do dvoch hodín nedostane potvrdenie, že Podanie bolo prijaté, Objednávateľ bude reklamovať registráciu Podania na kontaktnom telefónnom čísle Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ sa zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu Pracovníkov poskytovateľa.

7. V prípade, že Objednávateľ za účelom zabezpečenia prevádzky Systémov udelí Poskytovateľovi alebo Pracovníkom poskytovateľa pokyn upravujúci postup alebo koordináciu poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy Poskytovateľovi alebo Pracovníkom poskytovateľa, sú títo sa týmto pokynom riadiť momentom jeho udelenia.

Čl. 15.

Náhradné riešenie

1. Pre Odstraňovanie Poruchy platí, že Porucha môže byť vyriešená aj Náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie Poruchy do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom Poruchy.
2. Pri riešení Poruchy je akceptovateľné postupné odstraňovanie Poruchy prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná (viď Príloha č.1 „Definícia pojmov“, bod 3.).
3. Odstrániť Poruchu Náhradným riešením podľa tohto ustanovenia Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený výhradne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu zo strany Objednávateľa.
4. V prípade, že má Poskytovateľ záujem na odstránení Poruchy Náhradným riešením, je povinný písomne požiadať o Objednávateľa o súhlas s odstránením Poruchy Náhradným riešením, pričom sa zaväzuje v žiadosti uviesť:
 - 4.1. dôvod na základe ktorého nie je možné odstrániť Poruchu riešením v zmysle SLA predpokladaným touto Zmluvou alebo dôvod preukazujúci väčšiu výhodnosť Náhradného riešenia pre Objednávateľa oproti riešeniu v zmysle SLA,
 - 4.2. špecifikáciu Náhradného riešenia vrátane zaradení, ktoré majú byť v prospech náhradného riešenia použité a technologický postup implementácie Náhradného riešenia,
 - 4.3. návrh postupu odstraňovania Poruchy počas použitia Náhradného riešenia,
 - 4.4. časový harmonogram Náhradného riešenia a navrátenia do pôvodného stavu.
5. Podľa rozsahu a charakteru Poruchy môže Oprávnená osoba Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu k odstráneniu Chyby ako je uvedené v „Katalógu Služieb“. Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do aplikácie Help Desk.

Čl. 16.

Negatívne vymedzenie Plnenia

1. V cene za Plnenie pokryté paušálnym poplatkom nie sú zahrnuté služby, materiál a ďalšie náklady spojené s odstraňovaním Porúch zapríčinených:
 - a) nenáležitou správou a prevádzkou zariadení Objednávateľom alebo Treťou stranou,
 - b) neodborným zásahom a neodbornou zmenou konfigurácie vykonanou Objednávateľom alebo treťou stranou,
 - c) zásahom zamestnanca Objednávateľa alebo tretej strany do Podporovaného prostriedku v rozpore s touto Zmluvou,
 - d) živelnou pohromou (oheň, krupobitie, povodeň, zásah blesku, zosuv pôdy, atď.),
 - e) chybou v dátovej prenosovej sieti Objednávateľa, ktorú nezavinil Poskytovateľ prípadne ním dodané zariadenie,
 - f) vadou zariadenia ktorému skončila záručná doba

Čl. 17.

Vzťah s tretími stranami

1. Poskytovateľ súhlasí, že bude spolupracovať s Tretími stranami, ktoré poskytujú služby súvisiace s poskytovaním Plnenia na Mieste plnenia. Ak služby ostatných Tretích strán budú mať dopad na výkon Plnenia Poskytovateľa v rozsahu neumožňujúcom Poskytovateľovi riadne plniť túto Zmluvu, Poskytovateľ upozorní písomne Objednávateľa na dopad služieb takýchto Tretích strán na výkon Poskytovateľa a dopad služieb takýchto Tretích strán na výkon Poskytovateľa bude považovať za dôvod na predloženie návrhu na zmenu poskytovania Plnenia podľa Prílohy č. 2. „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“.
2. Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa zmluvných vzťahov s Tretími stranami, ktorá môže ovplyvniť Plnenie predmetu tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich podmienkach vykonávania zásahov do Podporovaných prostriedkov podľa tejto Zmluvy zo strany Tretích strán:
 - 3.1. Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi potrebu vykonávania zásahov do Podporovaných prostriedkov Tretími stranami, pričom v oznámení:
 - 3.1.1. identifikuje Tretiu stranu,
 - 3.1.2. uvedie zoznam Podporovaných prostriedkov, do ktorých má byť Treťou stranou vykonaný zásah,
 - 3.1.3. uvedie zjednodušený popis zásahu, ktorý má byť vykonaný Treťou stranou,

3.1.4.uvedie termín začatia výkonu zásahu Treťou stranou

3.1.5.uvedenie predpokladaný harmonogram zásahu Treťou stranou.

3.2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dohľad Pracovníka poskytovateľa – Odborne spôsobilej osoby pri vykonávaní zásahu Treťou stranou.

3.3. Pre prípad, že Poskytovateľ na základe vykonávaného dohľadu nad výkonom zásahu Treťou stranou zistí, že zásah je spôsobilý ohroziť prevádzku podporovaného zariadenia, je povinný bezodkladne upozorniť na túto skutočnosť Objednávateľa. Pokiaľ Objednávateľ na základe upozornenia Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy nevykoná nápravu zásahu Tretej strany alebo nedá Poskytovateľovi iný pokyn, nezodpovedá Poskytovateľa za prípadnú škodu na Podporovanom prostriedku, ktorá vznikne v dôsledku tohto zásahu Tretej strany.

4. Objednávateľ súhlasí s tým, že Plnenie podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený poskytovať i Pracovníkmi poskytovateľa, ktoré nie sú jeho zamestnancami. Všetky osoby poskytujúce Plnenie podľa tejto Zmluvy sú kvalifikovanými osobami – Pracovníkmi poskytovateľa a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľom pokiaľ Prevádzkový poriadok neustanovuje inak. Poskytovateľ zodpovedá za ich činnosť pri poskytovaní služieb.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Plnenie podľa tejto Zmluvy aj prostredníctvom Subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 10 – „Zoznam subdodávateľov“ (ďalej len „Zoznam subdodávateľov“).

6. V prípade, že má byť niektoré Plnenie poskytnuté prostredníctvom Subdodávateľa, ktorý má v mene Poskytovateľa odovzdávať riadne vykonané Plnenie Objednávateľovi, Poskytovateľ sa zaväzuje zaradiť tohto Subdodávateľa medzi Oprávnené osoby Poskytovateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že za Plnenie odovzdané Objednávateľovi prostredníctvom Subdodávateľa zodpovedá v celom rozsahu Poskytovateľ

7. Zmluvné strany sa pre prípad, že Subdodávateľ bude poskytovať časť Plnenia Poskytovateľa, ktoré sa poskytuje prostredníctvom Odborne spôsobilých osôb podľa Čl. 8 bod 5 tejto Zmluvy dohodli, že Subdodávateľ ako aj osoby majúce charakter Pracovníkov objednávateľa musia byť po celú dobu poskytovania Služieb na základe tejto Zmluvy Odborne spôsobilými osobami.

8. V prípade, že počas trvania tejto Zmluvy bude mať Poskytovateľ záujem zmeniť ktorúkoľvek osobu Subdodávateľa uvedenú v Zozname subdodávateľov, Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom postupe:

8.1.Poskytovateľ písomne požiada Objednávateľa o zmenu v osobe Subdodávateľa, pričom:

8.1.1. v žiadosti uvedie identifikáciu osoby, ktorá sa má stať Subdodávateľom,

8.1.2. v žiadosti uvedie špecifikáciu časti Služieb Poskytovateľa, ktoré majú byť prostredníctvom navrhovanej osoby poskytované Objednávateľovi,

8.1.3. v žiadosti uvedie termín, od ktorého má byť zmena Subdodávateľa vykonaná, ktorý nesmie byť kratší ako 30 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti Objednávateľovi,

8.1.4. k žiadosti pripojí listiny preukazujúce Odbornú spôsobilosť osoby, ktorá sa má stať Subdodávateľom,

8.1.5. k žiadosti pripojí nové navrhované znenie Zoznamu subdodávateľov v minimálne 2 vyhotoveniach podpísaných Poskytovateľom.

8.2. Objednávateľ žiadosť:

8.2.1. odsúhlasí, a to zaslaním zo strany Objednávateľa podpísaného Zoznamu subdodávateľov Poskytovateľovi alebo

8.2.2. odmietne, pričom v oznámení o odmietnutí žiadosti Poskytovateľa uvedie dôvody odmietnutia.

8.3. Osoba, ktorá sa má stať subdodávateľom, sa stáva Subdodávateľom podľa tejto Zmluvy zápisom do Zoznamu subdodávateľov podpísaného zo strany Objednávateľa.

8.4. Subdodávateľ je oprávnený poskytovať Plnenie v mene Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy momentom splnenia podmienok stanovených Prevádzkovým poriadkom, pričom nesplnenie podmienok stanovených Prevádzkovým poriadkom Subdodávateľom sa považuje za porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

8.5. V prípade odmietnutia žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osoby Subdodávateľa zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ oprávnený navrhnúť tú istú osobu ako Subdodávateľa až po splnení podmienok vytknutých Objednávateľom v odmietnutí žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe Subdodávateľa.

Čl. 18.

Náhrada škody

1. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom odpovedajúcej škody. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené meškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
4. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie a škodu, spôsobenú okolnosťami

vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zmluvných strán a bráni Poskytovateľovi v splnení jeho povinností. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

5. Poskytovateľ nie je v meškaní po dobu meškania Objednávateľa s plnením jeho povinností podľa tejto Zmluvy a dohodnuté termíny v ktorých mal Poskytovateľ plniť svoje záväzky sa predlžujú o dobu meškania Objednávateľa.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú písomne upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť za plnenie povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.

Čl. 19.

Dôvernoscť informácií

1. 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 znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o slobode informácií“). Poskytovateľ týmto berie na vedomie a súhlasí so zverejnením tejto Zmluvy v centrálnom registri zmlúv v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Zmluvné strany považujú informácie, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto Zmluvy za dôverné a zaväzujú sa o nich zachovať mlčanlivosť, pokiaľ tieto nepodliehajú povinnému zverejňovaniu podľa Zákona o slobode informácií. Zmluvné strany sa vo vzťahu k dôverným informáciám zaväzujú zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami, alebo spolupracujúcimi Tretími stranami a Subdodávateľmi.
3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách podľa tohto článku sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie Tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných služieb pre Objednávateľa a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie Plnenia požadovaného Objednávateľom.
4. Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona na účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá zmluvná strana účastníkom. Utajenie sa netýka ani informácií, poskytnutých Zmluvnou stranou odborným poradcem dotknutej Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú viazaní buď všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej Zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti.

5. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Zmluvy pred zverejnením a sprístupnením tretím stranám bez súhlasu druhej Zmluvnej strany tak, ako ochraňuje svoje vlastné informácie podobnej dôležitosti.
6. Závazok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
7. Za dôvernú informáciu nebude pre účely tohto článku považovaná informácia, ktorá je verejne dostupná alebo neskôršie sa stane verejne dostupnou iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy.

Čl. 20.

Prehlásenia Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že každé z Plnení poskytovaných na základe tejto Zmluvy bude v súlade s príslušným popisom Plnenia a Úrovňou poskytovania Plnenia tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a jej Prílohách a bude poskytovaná Poskytovateľom s náležitou odbornou starostlivosťou.
2. Objednávateľ nezodpovedá za majetok Poskytovateľa a Pracovníkov poskytovateľa či Subdodávateľov používaný ich pracovníkmi v priestoroch Objednávateľa za predpokladu, že Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi vhodné priestory/miesto na jeho odkladanie/uloženie.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že má všetky práva potrebné pre uzatvorenie tejto Zmluvy a poskytovanie Služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy.

Čl. 21.

Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných pri plnení predmetu tejto Zmluvy v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).
2. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať pri plnení tejto Zmluvy vo vzťahu k ochrane osobných údajov tak, aby za súčasného splnenia podmienok Zákona o ochrane osobných údajov boli splnené podmienky tejto Zmluvy, Prevádzkového poriadku a dosiahnutý účel tejto Zmluvy.
3. V prípade, že osobitné ustanovenia tejto Zmluvy alebo Prevádzkového poriadku neustanovujú inak, sú Zmluvné strany povinné vo vzťahu k Oprávneným osobám, Riadiacemu výboru, Pracovníkom poskytovateľa, Pracovníkom objednávateľa, Subdodávateľom a Tretím stranám zabezpečiť udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom na riadne plnenie tejto Zmluvy.
4. Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných za obe strany sú zodpovedné za uplatňovanie ochrany dôverných informácií príp. obchodného tajomstva, ku ktorému sa dostanú v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Pracovníci poskytovateľa sa môžu oboznamovať s dôvernými

informáciami resp. obchodným tajomstvom Objednávateľa len na základe písomného určenia oprávnenou osobou Poskytovateľa. Každá skupina Pracovníkov poskytovateľa, ktorá bude prichádzať do styku s iným okruhom dôverných informácií resp. obchodného tajomstva, musí byť samostatne skupinovo určená.

5. Ak nie je dohodnuté inak, počas trvania tejto Zmluvy ako aj po jej ukončení súhlasí Objednávateľ s používaním názvu svojej organizácie, svojho loga a základných informáciách o projekte nepodliehajúcich obchodnému tajomstvu, pre marketingové účely Poskytovateľa. Marketingovými účelmi sa rozumejú:

- a) Referencie k danému projektu
- b) Tlačové správy Poskytovateľa
- c) Marketingové informácie o úspešných riešeniach
- d) Výročné správy Poskytovateľa

Čl. 22.

Licenčné dojednania

1. Zmluvné strany sa pre prípad, že na základe poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy dôjde k dodaniu akéhokoľvek diela podľa § 3 zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „AZ“) alebo počítačového programu podľa § 87 AZ alebo databázy podľa § 130 AZ, a to najmä pre prípad Monitorovacieho systému (ďalej pre účely tohto článku spolu aj „Dielo“), dohodli, že Poskytovateľ touto Zmluvou udeľuje Objednávateľovi licenciu na použitie Diela za podmienok stanovených týmto článkom Zmluvy.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že k Dielu vykonáva všetky majetkové práva autora na základe súhlasu autora, a preto je plnej miere oprávnený k udeleniu licencie v rozsahu podľa tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli na týchto podmienkach udelenia licencie k Dielu
 - 3.1. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie Diela nasledujúcimi spôsobmi:
 - 3.1.1. spracovanie Diela,
 - 3.1.2. spojenie Diela s iným dielom,
 - 3.1.3. zaradenie diela do databázy podľa § 131 AZ,
 - 3.1.4. vyhotovenie rozmnoženiny Diela,
 - 3.1.5. verejné rozširovanie originálu Diela alebo rozmnoženiny Diela prevodom vlastníckeho práva, vypožičaním alebo nájmom,
 - 3.1.6. pre prípad databázy Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie Diela všetkými spôsobmi uvedenými v § 133 ods. 3 AZ, ako aj na extrakciu alebo reutilizáciu

celého obsahu databázy alebo jej kvalitatívne alebo kvantitatívne podstatnej časti podľa § 135 AZ.

- 3.2. Poskytovateľ týmto Objednávateľovi udeľuje licenciu k Dielu v územnom rozsahu Slovenskej republiky a členských krajín EÚ;
- 3.3. Poskytovateľ týmto Objednávateľovi udeľuje licenciu k Dielu bez časového obmedzenia;
- 3.4. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena za poskytnutie licencie podľa tohto článku Zmluvy je zahrnutá v cene Služieb Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
- 3.5. Poskytovateľ týmto Objednávateľovi udeľuje nevýhradnú licenciu k Dielu, s výnimkou všetkých častí Diela, ktoré je možné považovať za databázu podľa § 130 AZ, pre ktorú Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi výhradnú licenciu;
- 3.6. Pre prípad zániku Objednávateľa prechádzajú práva a povinnosti z licencie udelennej Poskytovateľom podľa tohto článku Zmluvy na právneho nástupcu Objednávateľa;
- 3.7. Poskytovateľ týmto Objednávateľovi udeľuje súhlas na udelenie súhlasu tretej osobe na použitie Diela v rozsahu licencie udelennej na základe tohto článku Zmluvy (sublicencia), ako aj súhlas na postúpenie licencie udelennej na základe tohto článku zmluvy tretej osobe.

Čl. 23.

Riešenie sporov

4. V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch Zmluvných strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

Čl. 24.

Vyššia moc

1. Na účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považuje: štrajk, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie, zabavenie resp. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie Plnenia.
2. Ak sa plnenie tejto Zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3 mesiace, Zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, písomne požiada druhú Zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode, má Zmluvná strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

Čl. 25.

Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňa 01.10.2016 za splnenia podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov.
3. Zmluva môže byť ukončená:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) odstúpením od Zmluvy,
4. Písomnou dohodou Zmluvných strán, podpísanou jej štatutárnymi zástupcami sa končí táto Zmluva dňom uvedeným v písomnej dohode.
5. Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany druhej Zmluvnej strany.
6. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa považuje:
 - 6.1. ak Objednávateľ opakovane neposkytne súčinnosť Poskytovateľovi pri plnení predmetu Zmluvy napriek opakovanej písomnej žiadosti Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi a neposkytnutie takejto súčinnosti spôsobuje Poskytovateľovi vážne problémy pri plnení predmetu tejto Zmluvy,
 - 6.2. ak Objednávateľ neplatí za Plnenie Cenu dohodnutú podľa tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako 60 dní odo dňa splatnosti faktúry vystavenej podľa príslušných ustanovení tejto Zmluvy Poskytovateľom za riadne dodané Plnenie podľa tejto Zmluvy napriek písomnému upozorneniu, pričom nezaniká povinnosť Objednávateľa zaplatiť omeškané platby Poskytovateľovi.
7. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa považuje ak nestanie niektorá s nasledujúcich skutočností:
 - 7.1. neposkytovanie Plnenia Poskytovateľa riadne podľa tejto Zmluvy a to aj napriek predchádzajúcej výzve Objednávateľa na vykonanie nápravy s určením dodatočnej lehoty nie dlhšej ako 3 dni od doručenia výzvy Poskytovateľovi,
 - 7.2. neodstránenie väd Plnenia podľa príslušných ustanovení tejto Zmluvy riadne a včas,
 - 7.3. opakované porušenie Prevádzkového poriadku zo strany Poskytovateľa alebo Pracovníkov Poskytovateľa alebo Subdodávateľov,
 - 7.4. opakované neposkytnutie súčinnosti Objednávateľovi pri plnení predmetu Zmluvy napriek opakovanej písomnej žiadosti Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi,

- 7.5. začatie reštrukturalizačného konania Poskytovateľa, začatie konkurzného konania na majetok Poskytovateľa, vedenie exekučného konania na Poskytovateľa,
- 7.6. existencia dôvodov na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 19 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
8. Odstúpenie nadobúda účinnosť doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpením zmluva zaniká dňom doručenia prejavu vôle druhej zmluvnej strane, resp. dňom, kedy zmluvná strana, ktorej je odstúpenie doručované bezdôvodne odoprela prijatie oznámenia o odstúpení.
9. Do dňa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Plnenie podľa Zmluvy a Objednávateľ je povinný toto Plnenie zaplatiť tak, ako je v tejto Zmluve stanovené.
10. Ku dňu ukončenia tejto Zmluvy:
 - 10.1. Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie Plnenia a všetky médiá s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov.
 - 10.2. Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi všetky hnutelné veci, ktoré od Objednávateľa prevzal za účelom plnenia tejto Zmluvy,
 - 10.3. Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi všetku dokumentáciu, prístupové oprávnenie ako aj dátové nosiče potrebné na pokračovanie prevádzkovania tých častí Plnenia, na ktoré udelil Objednávateľovi licenciu podľa Čl. 22 tejto Zmluvy.
 - 10.4. Poskytovateľ Objednávateľovi oznámi všetky skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na riadnu prevádzku Systémov Objednávateľa po zániku tejto Zmluvy.
11. Obdobie ukončenia poskytovania Plnenia
 - 11.1. Objednávateľ je v oznámení o odstúpení od Zmluvy oprávnený požiadať Poskytovateľa o pokračovanie poskytovania Služieb Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy aj po zániku tejto Zmluvy do času zabezpečenia poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy treťou osobou, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto žiadosti Objednávateľa pokračovať v plnení tejto Zmluvy až do času určeného Objednávateľom. V prípade uplatnenia práva Objednávateľa podľa tohto ustanovenia Zmluvy sa podmienky ustanovené v bode 10 tohto článku uplatnia až ku dňu ukončenia poskytovania Plnenia Poskytovateľom.
 - 11.2. Po ukončení Zmluvy ktorýmkoľvek z vyššie uvedených spôsobov stanoveným v tomto článku Zmluvy sú Zmluvné strany povinné najneskôr do 30 dní usporiadať všetky záväzky vyplývajúce im z tejto Zmluvy.

Čl. 26.

Doručovanie a formy komunikácie

1. Akékoľvek oznámenie, informácia, inštrukcia, Hlásenie, Požiadavka, iná korešpondencia a/alebo iný dokument (vrátane faktúry, výpovede, odstúpenia od Zmluvy a iných), posielaný niektorou Zmluvnou stranou druhej Zmluvnej strane podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou (ďalej pre účely tohto článku Zmluvy aj ako „Podanie“), musí byť v písomnej forme a podpísaný osobou oprávnenou konať za príslušnú Zmluvnú stranu v prípade, že je vyhotovený v listinnej forma podľa tohto článku Zmluvy alebo v mene Zmluvnej strany, ktorá ju posielala.
2. S výnimkou faktúry sa každý dokument podľa tejto zmluvy môže doručiť osobne – proti podpisu, e-mailom na adresu Zmluvnej strany, uvedené v Zozname oprávnených osôb., alebo doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v Čl. 1 tejto Zmluvy
3. Písomná forma podľa tejto Zmluvy je zachovaná aj keď je Podanie uskutočnené formou:
 - 3.1. listinnej forme,
 - 3.2. formou elektronickej pošty (e-mail) prostredníctvom Zmluvou učených adries Zmluvných strán,
 - 3.3. aplikáciou Help Desk.
4. Zmluvné strany sa pre doručovanie Podaní, ktorých obsahom je zmena alebo zánik tejto Zmluvy dohodli, že tieto Podania budú doručovať výhradne v listinnej poštou do vlastných rúk alebo osobne, pričom písomná forma v týchto prípadoch nie je zachovaná pre Podania doručované formou elektronickej pošty (e-mail) prostredníctvom Zmluvou učených adries Zmluvných strán, ani aplikáciou Help Desk.
5. Faktúru je potrebné doručiť doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v Čl. 1 tejto Zmluvy.
6. E-mailom alebo poštou zasielaný dokument alebo osobne prevzatý dokument sa bude považovať za náležité doručený, pokiaľ osobitné ustanovenia tejto Zmluvy upravujúce spôsob poskytovania Plnenia podľa tejto Zmluvy neurčujú inak:
 - a) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia zaslania elektronickej pošty (vytlačným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme príjmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;
 - b) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t. j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod.

v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni zaslania (vytlačným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme prijmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;

- c) v prípade doporučenej zásielky - na piaty pracovný deň nasledujúci po dni podania na odoslanie (pričom zásielky sa podávajú na odoslanie z územia Slovenskej republiky),
 - d) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou,
 - e) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t. j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni - potvrdenia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou. Pre odkazy na čas v tejto Zmluve sa berie do úvahy stredoeurópsky čas.
7. Podania podľa tejto Zmluvy sa doručujú na adresy uvedené v Zozname osôb pokiaľ táto Zmluva neurčuje inak.

Čl. 27.

Zmenové konanie

- 1. Zmenové konanie je proces, ktorým sa mení znenie Zoznamu oprávnených osôb.
- 2. Zmeny Zoznamu oprávnených osôb sa realizujú doručením nového zoznamu Oprávnených osôb podpísaného:
 - 2.1. štatutárnym orgánom Zmluvnej strany pre prípad zmeny:
 - 2.1.1.adresáta podaní vo zmeny alebo zániku Zmluvy, resp. iných podaní osobitne neupravených,
 - 2.1.2.osoby oprávnené zastupovať Zmluvnú stranu v zmenovom koní podľa článku 27 Zmluvy;
 - 2.2. osobou oprávnenou zastupovať Zmluvnú stranu v zmenovom koní podľa článku 27 Zmluvy pre prípad zmeny:
 - 2.2.1.adresáta Požiadavky, Hlásenia alebo akejkoľvek inej žiadosti, výzvy alebo oznámenia týkajúceho sa poskytovania Plnenia podľa článku 14 Zmluvy
 - 2.2.2.Oprávnených osôb.
- 3. Zmluvné strany sa dohodli, že zmeny Zoznamu oprávnených osôb sú účinné ku dňu uvedeného v zmenenom Zozname oprávnených osôb, pričom sa však Zmluvné strany dohodli, že medzi doručením nového Zoznamu oprávnených osôb druhej Zmluvnej strane a nadobudnutím jeho účinnosti musí uplynúť lehota minimálne 10 pracovných dní.

Čl. 28.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade rozporu medzi textom tejto Zmluvy a prílohou prednosť majú ustanovenia tejto Zmluvy.
2. Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu štatutárnych zástupcov druhej Zmluvnej strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
4. Táto Zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, z ktorých tri rovnopisy obdrží Objednávateľ a dva rovnopisy obdrží Poskytovateľ.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
 - a) Príloha č.1 – „Definícia pojmov“
 - b) Príloha č.2 – „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“ obsahujúci popis služby a úroveň SLA pre každú službu a tiež obsahuje zoznam zariadení pre ktoré sa poskytujú Služby
 - c) Príloha č.3 – „Náhradné diely“ obsahujúci popis služby a úroveň SLA pre každú službu
 - d) Príloha č.4 – „Doplnkové služby“
 - e) Príloha č.5 – „Prevádzková a riadiaca dokumentácia“
 - f) Príloha č.6 – „Vzor Zoznamu oprávnených osôb“
 - g) Príloha č.7 – „Spôsob objednávaní služieb“
 - h) Príloha č.8 – „Vzor Servisného výkazu“
 - i) Príloha č. 9 – „Vzor Akceptačného protokolu“
 - j) Príloha č. 10 – „Zoznam subdodávateľov“
6. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú súdy Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory sa budú snažiť vyriešiť zmierlivou formou. Pokiaľ nebude možné spor riešiť formou zmieru, príslušný bude súd podľa sídla Poskytovateľa

7. Túto Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán.

Zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár

Riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Poskytovateľa

Mgr. Juraj Karásek

Konateľ DICIT spol. s r. o.

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Definícia pojmov“

Definícia pojmov uvedených v tejto zmluve ak sú aplikovateľné

Pokiaľ to neodporuje kontextu Zmluvy, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

1. **DataCentrum Cintorínska** je dátové centrum Objednávateľa nachádzajúce sa v budove Objednávateľa na ulici Cintorínska 5, 814 88 Bratislava.
2. **DataCentrum Kopčianska** je dátové centrum Objednávateľa nachádzajúce sa v budove Objednávateľa na ulici Kopčianska 92/D, 851 01 Bratislava.
3. **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky, t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku Poskytovateľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie
 - a. Porucha môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie Poruchy do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
 - b. Pri riešení Poruchy je akceptovateľné postupné odstraňovanie Poruchy prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná.
4. **„Dodávka náhradných dielov“** je časť Plnenia Poskytovateľa, ktorej predmetom je záväzok Poskytovateľa dodať Objednávateľovi Náhradné diely pre Podporované prostriedky v zmysle Zmluvy a SLA.
5. **„Dostupnosť IT služby“** je percentuálne vyjadrenie dostupnosti Systémov Objednávateľa prepočítanej na definované časové obdobie (napr. služba „Mail“ má dostupnosť 99% na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku).
6. **„Help Desk / Service Desk“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
7. **„Hlásenie“** je oznámenie Objednávateľa alebo Poskytovateľa adresované druhej Zmluvnej strane o potrebe poskytnutia Služieb Poskytovateľa podľa Zmluvy formou Požiadavky.
8. **„Kategorizácia Poruchy / výpadku Systémov Objednávateľa“:**
 - a. **„Kritická“ (K)** Porucha znemožňuje prevádzku Systémov Objednávateľa, Systémy Objednávateľa neplnia základné funkčnosti
 - b. **„Bežná“ (B)** Porucha obmedzuje prevádzku Systémov Objednávateľa. S určitými opatreniami plnia Systémy Objednávateľa základné funkčnosti, prevádzka nie je ohrozená.
 - c. **„Nevýznamná“ (N)** Porucha nemá vplyv na prevádzku Systémov Objednávateľa, Systémy Objednávateľa plnia základné funkčnosti, je potrebný zásah na dosiahnutie deklarovanej funkčnosti.
9. **„MF SR Štefanovičová“** sú priestory Ministerstva financií Slovenskej republiky nachádzajúce sa v budove Ministerstva financií Slovenskej republiky na ulici Štefanovičová 5, 817 82 Bratislava.
10. **„Miesto plnenia, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
11. **„Monitorovací systém“** je Plnenie Poskytovateľa tvoriace súčasť Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, ktorého predmetom je záväzok Poskytovateľa poskytnúť službu vzdialeného monitoringu Podporovaných prostriedkov v rozsahu stanovenom „Monitorovaním technologickej infraštruktúry dátových centier“ špecifikovanom v Prílohe č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“.
12. **„Náhradný diel“** je ktorékoľvek zariadenie špecifikované v Prílohe č. 3 „Náhradné diely“, ktoré sa na základe objednávky zaväzuje dodať Poskytovateľ Objednávateľovi.

13. **„Nástup na riešenie“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov Poskytovateľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“.
14. **„Odborne spôsobilá osoba“** je Objednávateľ, Pracovník objednávateľa alebo Subdodávateľa, ktorý spĺňa minimálne požiadavky ustanovené bodom 3. článku 8. Zmluvy.
15. **„Odozva“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením Poskytovateľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“.
16. **„Oprávnená osoba“** je Pracovník poskytovateľa alebo Pracovník objednávateľa, ktorý je v mene Zmluvnej strany oprávnený odovzdávať a/alebo preberať jednotlivé Plnenie Zmluvy.
17. **„Plánovaná činnosť“** je Plnenie Poskytovateľa tvoriace súčasť Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, ktorého predmetom je záväzok Poskytovateľa vykonávať „Servisné prehliadky“ špecifikované v Prílohe č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“ k Podporovaným zariadeniam podľa podmienok dohodnutých Zmluvou a SLA.
18. **„Podporované prostriedky“** sú hardvérové vybavenie Systémov Objednávateľa, softvér a iné zariadenia Objednávateľa určené „Špecifikáciou servisovaných technológií a zariadení“ tvoriacej súčasť Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“.
19. **„Porucha“** je stav Plnenia alebo stav prevádzky Systémov Objednávateľa, pri ktorej dôjde ku čiastočnej (zníženie kvality Plnenia) alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) ktoréhokoľvek Systému Objednávateľa.
20. **„Požiadavka“** je objednávka Objednávateľa, na základe ktorej je Poskytovateľ povinný poskytnúť Plnenie podľa príslušných ustanovení Zmluvy, pokiaľ Zmluva neustanovuje inak.
21. **„Pracovníci objednávateľa“** sú zamestnanci Objednávateľa, Tretie strany alebo iné osoby spolupracujúce s Objednávateľom pri prevádzke Systémov Objednávateľa.
22. **„Pracovníci poskytovateľa“** sú osoby/spolupracovníci/Subdodávateľa Poskytovateľa, ktorá vykonávajú akékoľvek činnosti v mene Poskytovateľa v prospech Objednávateľa na základe Zmluvy,
23. **„Prevádzkový poriadok“** je interný predpis Objednávateľa upravujúci podmienky výkonu akýchkoľvek činností v určenom Mieste plnenia. V prípade, že sa v Zmluve uvedie Prevádzkové poriadky, má sa za to, že sa jedná o ktorýkoľvek Prevádzkový poriadok niektorého z Miest Plnenia alebo spolu všetky Prevádzkové poriadky všetkých Miest plnenia Zmluvy.
24. **„Prevádzkovaná infraštruktúra“** je hardvérové vybavenie Systémov Objednávateľa a iné zariadenia Objednávateľa, ktoré nie sú Podporovanými prostriedkami podľa Zmluvy a plnia funkciu podporných zariadení pre prevádzku Systémov Objednávateľa.
25. **„Servisný a monitorovací dispečing“ alebo „SMD“** je Plnenie Poskytovateľa tvoriace súčasť Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, ktorého predmetom je záväzok Poskytovateľa poskytnúť službu vzdialeného dohľadu technologickej infraštruktúry Miest plnení v rozsahu stanovenom „vzdialený dohľad technologickej infraštruktúry dátových centier“ špecifikovanom v Prílohe č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, pričom SMD sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
26. **„Servisný výkaz“** je formulár podľa Prílohy č.8. „Vzor Servisného výkazu“ (Výkaz prác o poskytnutých službách).
27. **„Servisný zásah“** je Plnenie Poskytovateľa tvoriace súčasť Služby systémovej podpory a servisnej činnosti podľa Prílohy č. 2 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, ktorého predmetom je záväzok Poskytovateľa vykonávať opravy Porúch Podporovaných prostriedkov Objednávateľa podľa Zmluvy a SLA.
28. **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č. 2. „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.

29. „**Subdodávateľ**“ je osoba poskytujúca časť Služieb Poskytovateľa v mene Poskytovateľa uvedená v Prílohe č. 10 – „Zoznam subdodávateľov“.
30. „**Systém / Systémy**“ sú zariadenia alebo informačné systémy prevádzkované Objednávateľom prostredníctvom zariadení, ktorých zabezpečenie servisu, podporných služieb a náhradných dielov je predmetom Plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy.
31. „**Tretia strana / Externý poskytovateľ služieb**“ je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovateľa a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Plnenie predmetu Zmluvy (Treťou stranou sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu prevádzkovanvej infraštruktúry Objednávateľa).

V Bratislave, dňa 16.9.2016
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
Riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa 16.9.2016
Za Poskytovateľa

Mgr. Juraj Karásek
Konateľ DICIT spol. s r.o.

Príloha č. 6 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Vzor Zoznamu oprávnených osôb“

Riadiaci výbor projektu :

a) Objednávateľ

„Meno a Priezvisko“
e-mail
tel:
fax:

b) Poskytovateľ

„Meno a Priezvisko“
e-mail
tel:
fax:

Oprávnené osoby :

a) Objednávateľ

„Meno a Priezvisko“
e-mail
tel:
fax:

b) Poskytovateľ

„Meno a Priezvisko“
e-mail
tel:
fax:

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

Riaditeľ DataCentra

Mgr. Juraj Karásek

Konateľ DICIT spol. s r.o.

Príloha č. 7 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Spôsob objednávaní služieb“

1. Poskytovateľ zabezpečí pre objednávateľa servis. Poskytovateľ bude prijímať požiadavky na službu a zabezpečovať koordináciu poskytnutia služieb a servisných zásahov. Poskytovateľ bude pracovať v režime 24 x 7.
2. Poskytovanie služieb alebo servisný zásah bude vykonávaný v režime 24 x 7.
3. Objednávateľ je povinný požiadavky na servis nahlasovať telefonicky na číslo poskytovateľa +421 2 3223 2155 a následne písomne na e-mail: hotline@dicit.sk V kritických prípadoch ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a ohrozuje bezpečnosť a činnosť objednávateľa, bude objednávateľ požiadavku nahlasovať telefonicky a dodatočne potvrdí hlásenie písomne na e-mail: hotline@dicit.sk.
4. Telefonická komunikácia počas nahlasovania môže byť pre potreby skvalitnenia služieb a riešenia prípadných sporov zaznamenávaná. Záznam bude chránený v zmysle ustanovení tejto Zmluvy.
5. Poskytovateľ po prijatí požiadavky na službu potvrdí do dvoch hodín jej prijatie telefonicky a následne e-mailom. SMD Tajov bude prideľovať servisnej činnosti unikátne ID čísla zaslaním na e-mailovú adresu poskytovateľa, ID číslo bude používané pri odvolávaní sa na riešenú požiadavku.
6. Ak Objednávateľ do dvoch hodín nedostane potvrdenie, že hlásenie bolo prijaté, hlásenie nebolo doručené. V takom prípade objednávateľ reklamuje registráciu požiadavky na kontaktnom telefónnom čísle Poskytovateľa +421 2 3223 2155.
7. Poskytovateľ hlásenie vyhodnotí a elektronicky alebo písomne ho zaznamená a koordinuje poskytnutie služby. Pre odozvu, dobu reakcie a dobu vyriešenia platia pravidlá definované v Prílohe č. 2 zmluvy. „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti “.
8. Podľa rozsahu a charakteru požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu vyriešenia požiadavky ako je uvedené v Prílohe č. 2 zmluvy „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti “. Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.
9. Poskytovateľ po poskytnutí Služby zodpovedá za vypísanie Výkazu prác alebo Servisného záznamu a jeho evidenciu.
10. Z Výkazu prác alebo Servisného záznamu musí byť jednoznačne identifikovateľné/zrejmé, aký typ služby bol vykonaný.
11. Oprávnená osoba Objednávateľa svojim podpisom Výkazu prác alebo Servisného záznamu potvrdzuje súhlas s vykonanou Službou a s cenou poskytnutej Služby včítane nákladov na Službu a náhradných dielov ak boli poskytnuté.
12. Kontaktné údaje Poskytovateľa pre nahlasovanie požiadaviek na službu sú nasledovné:
DICIT spol. s r.o., Sekurisova 16 841 02 Bratislava,
tel: +421 23223 2155, e-mail: hotline@dicit.sk

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

Riaditeľ DataCentra

Mgr. Juraj Karásek

Konateľ DICIT spol. s r.o.

Príloha č. 8 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Vzor Servisného výkazu“

		DICIT spol. s r.o. Sekurisova 16 841 02 Bratislava Slovakia		Tel.: +421 2 3223 2111 Fax: +421 2 3223 2112 URL: www.dicit.sk IČO: 43953794 DIČ: SK2022530488		Servisný výkaz					
IDENTIFIKÁCIA ZÁKAZNÍKA:				ČÍSLO ÚLOHY:							
OBCHODNÉ MENO:											
ADRESA:											
KONTAKTNÁ OSOBA:				TELEFÓN:							
IDENTIFIKÁCIA INCIDENTU:											
DÁTUM NAHLÁSENIA:		MENO NAHLASOVATEĽA:		TELEFÓN:							
LOKALITA:											
POPIS INCIDENTU A VYKONANÝCH PRÁČ:											
ĎALŠÍ POSTUP:											
POUŽITÝ MATERIÁL:											
Typ dielu		Výrobné číslo		Počet kusov		Typ dielu		Výrobné číslo		Počet kusov	
VÝKON SERVISNÉHO ZÁSAHU:											
SERVISNÝ TECHNIK 1:						ČAS ZAČATIA:					
SERVISNÝ TECHNIK 2:						ČAS UKONČENIA:					
SERVISNÝ TECHNIK 3:						POČET KM:					
Dole podpísaní zástupcovia zákazníka a vykonávateľov servisného zásahu potvrdzujú, že uvedené práce a dodaný materiál boli v uvedenom množstve a kvalite. Tento výkaz je vyhotovený v troch exemplároch, pričom zákazník aj vykonávateľ zásahu dostane 1 vyhotovenie											

ZA SERVIS:
(podpis a pečiatka)

ZA ZÁKAZNÍKA: (podpis a pečiatka)

DÁTUM ZÁSAHU:

V Bratislave, dňa 16.9.2016

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

Mgr. Juraj Karásek

Riaditeľ DataCentra

Konateľ DICIT spol. s r. o.

Príloha č. 9 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Vzor Akceptačného protokolu“

1. Poskytovateľ / Objednávateľ

Poskytovateľ: DICIT spol. s r. o. Sekurisova 16 841 02 Bratislava	Objednávateľ: DataCentrum Cintorínska 5 814 88 Bratislava
---	---

2. Potvrdenie prevzatia výstupov/prác

Časť 1: Potvrdenie prevzatia výstupov/prác	
Výstupy/práce odovzdané objednávateľovi: V súlade so Zmluvou o dielo číslo, uzavretou medzi organizáciou DataCentrum (objednávateľ) a DICIT spol. s r. o. (poskytovateľ), Vám predkladáme: - -	
Za objednávateľa (Dátum, Meno, Podpis):	Za poskytovateľa (Dátum, Meno, Podpis):
Miesto: „Adresa“	Počet kópií a forma: X / „Forma (výtlačok, elektronická,...)“

3. Potvrdenie akceptácie výstupov/prác

Časť 2: Potvrdenie akceptácie výstupov/prác
Týmto potvrdzujem, že dodané záverečné výstupy boli vypracované v súlade so zadáním a spĺňajú požiadavky „Meno klienta“ ako klienta: Bez výhrad/S výhradami (Poznámka: V prípade výhrad prosím uveďte konkrétne výhrady). - -
Za Objednávateľa (Dátum, Meno, Podpis):

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

Riaditeľ DataCentra

Mgr. Juraj Karásek

Konateľ DICIT spol. s r.o.

Príloha č. 10 k Zmluve o poskytovaní služieb

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Zoznam subdodávateľov“

1. M.F. TEAM spol. s r.o.
Adresa: Tematínska 2, 851 05 Bratislava
IČO: 17 335 281, DIČ: 2020351146, IČ DPH: SK20202351146
Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 1861/B
Zapísaný v zozname hospodárskych subjektov pod registračným číslom 2014/7-PO-D4225
Zastúpený: Ing. Marián Novanský

2. Schneider Electric Slovakia, spol. s r.o.
Adresa: Karadžičova 16, 821 08 Bratislava
IČO: 35 723 394, DIČ: 2020267744, IČ DPH: SK2020267744
Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 15154/B
Zapísaný v zozname hospodárskych subjektov pod registračným číslom 2014/3-PO-D3067
Zastúpený: Jaroslav Uhlík

3. EMM International, spol. s r.o.
Adresa: Sekurisova 16, 841 02 Bratislava
IČO: 35 706 503, DIČ: 2020217595, IČ DPH: SK2020217595
Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 1282/B
Zapísaný v zozname hospodárskych subjektov pod registračným číslom 2013/10-PO-D1647
Zastúpený: Ing. Ladislav Juran

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa 16.9.2016

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

Riaditeľ DataCentra

Mgr. Juraj Karásek

Konateľ DICIT spol. s r.o.