

Zmluva o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA)

č. SLA ⁰³.....

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami a § 536 a Zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodného zákonníka)

Obchodné meno: **Slovenská národná galéria**
 Sídlo: Riečna 1, 815 13 Bratislava
 Zastúpený: Mgr. Alexandra Kusá, PhD., generálna riaditeľka
 Bankové spojenie: Štátna pokladnica
 Číslo účtu v IBAN: SK85 8180 0000 0070 0011 7526
 IČO: 00 164 712
 DIČ/IČ DPH: SK 2020829943
 Tel.: +421 2047 6100

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Obchodné meno: **VT Group a.s.**
 Sídlo: Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava
 Zastúpená: Andrej Škultéty, predseda predstavenstva
 Bankové spojenie:
 Číslo účtu v IBAN: 45 580 561
 IČO: SK2023042813
 IČ DPH:
 Registrovaná na: Okresný súd Bratislava I. Obchodný register odd. Sa. vložka č. 5049/B
 Tel: +421 907 782 654

(ďalej len „poskytovateľ“)

Preambula

Táto zmluva o dielo je výsledkom procesu verejného obstarávania nadlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý sa vykonal Ministerstvom kultúry SR a ktoré túto zákazku obstarávalo pre štátnu príspevkovú organizáciu v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti Slovenskú národnú galériu v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“). Na obstaranie predmetu tejto zmluvy bol použitý postup verejného obstarávania – priame rokovacie konanie podľa § 81 písm. b) bod 3. zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „**Servisná zmluva**“).

Článok I.

Predmet zmluvy

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

Článok II.

Miesto plnenia

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

Článok III.

Platnosť, predĺženie, rozšírenie a ukončenie servisnej zmluvy

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a jej platnosť trvá do 31. decembra 2018, s možnosťou predĺženia na ďalšie zmluvné obdobie, v zmysle špecifikácie Prílohy č.1 a Prílohy č.3.
3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu:
 - okamžite písomnou výpoveďou pri podstatnom porušení zmluvných podmienok druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné;
 - písomnou výpoveďou, ak druhá strana nevykoná nápravu podstatného napravitelného porušenia tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu;
 - vzájomnou písomnou dohodou.
4. Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. I.a V. tejto zmluvy riadne a včas.
5. Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. VI. a IX. tejto zmluvy riadne a včas.
6. Objednávateľ môže vyňať služby a inštalačné miesta zo zmluvy poskytované a podporované touto zmluvou písomným oznámením šesťdesiat (60) dní vopred za účelom:
 - výmeny inštalačného miesta, krytého touto zmluvou,
 - prevedením systému, služby pod inú úroveň servisu.
7. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúcich z tejto zmluvy s výnimkou záväzkov zmluvných strán podľa článku XIV. tejto zmluvy viažúcich sa k predmetu tejto zmluvy.

Článok IV.

Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory

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

Článok V. Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servis profesionálne, maximálne odborne a zodpovedne a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou Supportovaných Systémov. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zaistí pre objednávateľa:
 - a. Telefonickú podporu pre nahlásovanie všetkých typov problémov so Supportovanými Systémami dostupnú v miestach a časoch podľa Prílohy č.1 a Prílohy č.3.
 - b. Počas telefonickej podpory sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom pracovníka Call Centra prijímať a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlásovala problém, podľa špecifikácie jednotlivých dôb pre odozvu nahlásenia problému, príjem problému, riešenie problému a implementáciu riešenia problému, ktorá sa nachádza pre jednotlivé typy problémov v Prílohe č.6 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
 - c. Odozvu servisného zásahu do dohodnutej doby podľa Prílohy č.1 po preukázateľnom obdržaní žiadosti o odstránenie poruchy (telefonicky, písomne, alebo mailom). Servisným zásahom sa rozumie činnosť smerujúca k odstráneniu poruchy. Dobou odozvy sa rozumie kontakt servisnej osoby poskytovateľa s kontaktnou osobou objednávateľa, pričom sa stanoví rámcový postup a časový harmonogram odstránenia poruchy. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že za servisný zásah je tiež považovaný vzdialený prístup servisného pracovníka k zariadeniu („remote diagnosis“).
 - d. Pre každý problém prevzatý poskytovateľom v rámci štandardnej telefonickej podpory je poskytovateľ povinný zabezpečiť zásah na jeho odstránenie v dobách definovaných v Prílohe č.1 a 3 tejto zmluvy podľa závažnosti problému
 - e. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho závažnosť vykonať v lehotách určených zmluvou, je poskytovateľ povinný v čase definovanom dobou odozvy oznámiť túto skutočnosť kontaktnej osobe objednávateľa, ktorá nahlásovala daný problém, a to telefonicky, mailom alebo písomne podľa definície kontaktnej osoby pre daný produkt a dohodnúť s ňou inú primeranú lehotu.
 - f. Práce na objednávku na základe objednávky objednávateľa a predbežnej dohody medzi poskytovateľom a objednávateľom podľa kapacitných možností poskytovateľa. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.
 - g. V prípade riešenia poruchy na produktoch mimo rámec zmluvy zabezpečí poskytovateľ riešenie vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa. V tomto prípade bude kontaktovať dodávateľa daného zariadenia (resp. servisnú organizáciu) alebo iniciovať ďalšie kroky nevyhnutné na nápravu daného stavu. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán
3. O každom servisnom zásahu spisuje pracovník poskytovateľa a pracovník objednávateľa pracovný výkaz – SLA report, ktorého vzor tvorí Príloha č.4. Servisný záznam musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia zásahu, dátum a hodinu servisného zásahu, popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika poskytovateľa a podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa. Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu poverenému pracovníkovi objednávateľa na mieste zásahu.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť objednávateľovi do troch (3) pracovných dní od vykonania servisného zásahu na odsúhlasenie pracovný výkaz v elektronickej podobe, ktorý slúži ako protokol o vykonaní prác. Vzor formulára protokolu je uvedený v Prílohe č.4 tejto zmluvy.
5. V prípade riešenia poruchy na produktoch mimo rámec zmluvy zabezpečí poskytovateľ riešenie vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa. V tomto prípade bude kontaktovať dodávateľa daného zariadenia (resp. servisnú organizáciu) alebo iniciovať ďalšie kroky nevyhnutné na nápravu daného stavu. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.

6. Poskytovateľ sa zaväzuje upozorniť objednávateľa na služby mimo paušálu a tieto vykonať až po obdržaní objednávky.

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

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

Článok VI.

Povinnosti objednávateľa

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

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

3. Pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí

- a) sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení
- b) povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu
- c) zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzky
- d) oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom
- e) preverenie a podpísanie servisnej činnosti a podpísanie, resp. skomentovanie pracovného výkazu o servisnom zásahu – Príloha č.4
- f) odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie servisovaných zariadení podľa požiadaviek poskytovateľa
- g) pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu. Po dohode s pracovníkmi poskytovateľa je možné dohodnúť iný postup

- h) objednávatel zabezpečí možnosť príchodu auta poskytovateľa k vchodu budovy. Pokiaľ tam nie sú verejné parkovacie plochy, objednávatel zabezpečí možnosť využitia parkovania na miestach vyhradených pre pracovníkov objednávatela ak také sú
- i) objednávatel zabezpečí, že pre Supportované Systémy budú na záložných médiách uchovávané aktuálne kópie konfiguračného súboru a operačného systému zariadení tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri servisnom zásahu v zmysle ochrany osobných údajov
- j) objednávatel je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá zabezpečí rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov, dát a programov objednávatela
- k) v prípade, že objednávatel disponuje náhradnými dielmi k zariadeniam krytým touto zmluvou, zaväzuje sa sprístupniť náhradné diely zástupcovi poskytovateľa okamžite po jeho príchode k objednávatelovi
- l) vyčleniť pre prevádzku a sprístupniť pre inštaláciu techniky priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých produktov, špecifikované výrobcom zariadení v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky zariadenia. Pokiaľ nie je špecifikované inak, jedná sa najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32°C, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 220 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov
- m) vzdialený prístup k systémom na verejných statických internetových adresách
- n) primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to nielen v pracovné dni, ale aj cez sobotu a nedeľu ak to podmienky u objednávatela umožňujú.

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

Článok VII.

Ostatné povinnosti zmluvných strán

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

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

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

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

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

6. Prehliadka, výmena a manipulácia so súčasťami hardwaru môžu byť nebezpečné. Všetky práce musí vykonávať kvalifikovaný servisný personál so zodpovedajúcim technickým výcvikom a skúsenosťou s rozoznávaním týchto nebezpečí (napr. elektrostatického náboja), ktorý musí dodržiavať všetky bezpečnostné postupy a preventívne opatrenia. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku použitia nekvalifikovaného personálu alebo porušenia príslušných bezpečnostných predpisov zo strany objednávateľa.

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

Článok VIII.

Vylúčené prípady

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

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

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

Článok IX.

Cena a platobné podmienky

1. Za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odmenu, ktorá zahŕňa pravidelný paušál a platby za prípadné služby mimo mesačného paušálu, oprávnene vyfakturované, a to bez ohľadu na miesto poskytovania služby, v štruktúre podľa Prílohy č. 6 tejto zmluvy a na základe podpísaných protokolov podľa Prílohy č. 4.

2. Poplatok za servis bude fakturovaný kvartálne paušálne vo výškach podľa Prílohy č. 6 vždy za uplynutý kvartál späťne s dobou splatnosti 30 dní. Faktúry budú vystavené v EUR a zvýšené o platnú DPH. Faktúry budú zasielané do sídla objednávateľa. Poplatok za úvodnú prehliadku bude vystavený pri zaradení Systému pod servis s dobou splatnosti 30 dní.

3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmenu podľa tohto článku do 30 dní od doručenia faktúry. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú protokoly o vykonaných prácach a pracovné výkazy podľa vzoru Prílohy č.4 tejto zmluvy, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného obdobia v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa poskytol.

4. V paušálnej odmene ani v hodinovej odmene nie je zahrnutá daň z pridanej hodnoty.

5. Poskytovateľ nemá nárok na úhradu nákladov na dopravu, stravu a ubytovanie od objednávateľa.

6. Faktúry budú zasielané na sídlo objednávateľa Slovenská národná galéria, Riečna 1, 815 13 Bratislava.

Článok X.

Zodpovednosť za škody a pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy, ak takéto neplnenie je výhradne spôsobené touto zmluvnou stranou.

2. Objednávateľ nezodpovedá za žiadne škody (škody na živote, zdraví osôb, ani na majetku), ktoré vznikli poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením.

3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu v plnom rozsahu, ktorú spôsobil objednávateľovi a tento je oprávnený škodu vymáhať.

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

Poskytovateľ je povinný vyúčtované zmluvné penále a úrok z omeškania v zmysle platných predpisov, uhradiť na základe faktúry vystavenej objednávateľom.

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

Článok XI.

Licencie

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

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

Článok XII.

Sťahovanie zariadení

1. Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr päť (5) pracovných dní vopred poskytovateľovi písomné oznámenie o novom mieste inštalácie. Pri sťahovaní zariadenia na vzdialenejšie miesto má poskytovateľ právo na úpravu cien za poskytované služby. Podpora zariadení, presťahovaných objednávateľom na iné miesto než tu uvedené, môže podliehať dodatočným poplatkom, ktorých výška bude stanovená po vzájomnej dohode.
2. Na žiadosť objednávateľa môže poskytovateľ dozrieť na sťahovanie zariadenia, prípadne ho zrealizovať, a objednávateľ zaplatí za túto pomoc podľa aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Ak po premiestnení zariadenia poskytovateľ zistí, že zariadenia (i) sú poškodené alebo (ii) nie sú v stave spôsobilom na riadnu prevádzku, po dohode s objednávateľom uvedie poskytovateľ na náklady objednávateľa zariadenia do stavu spôsobilosti na riadnu prevádzku, resp. poskytovateľ uhradí vzniknuté náklady ak sťahovanie bolo v jeho realizácii.

Článok XIII.

Vyššia moc

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

Článok XIV.

Obchodné tajomstvo

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

Článok XV.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu pre Supportované Systémy. Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasné ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka, objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

3. Žiadna zo strán nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, s výnimkou, že poskytovateľ môže postúpiť svoje právo na platbu, môže postúpiť túto zmluvu na sesterskú spoločnosť a môže uzavrieť vedľajšiu zmluvu na poskytovanie podpory podľa tejto zmluvy.

4. Všetky oznámenia, dodatky a zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené doporučenou poštou s potvrdením prevzatia na adresu, uvedenú v servisnej zmluve. Každé takéto oznámenie nadobúda účinnosť v deň nasledujúcom po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

5. Táto zmluva sa vyhotovuje v šiestich vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ dostane štyri vyhotovenia a poskytovateľ dve vyhotovenia.

6. Zároveň obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.

7. Táto zmluva je platná po jej podpísaní oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa a účinná dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane obchodných a technických podmienok a príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.

8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č.1 - Systémy zahrnuté v zmluve o poskytovaní servisných služieb

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

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

Príloha č.4 - Pracovný výkaz – SLA report

Príloha č.5 – Vzor nahlasovania problému

Príloha č.6 - Cenová kalkulácia

Poskytovateľ (VT Group, a.s.)

Objednávateľ (SNG)

FINANČNÁ KONTROLA			
vykonaná podľa zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite v znení neskorších predpisov			
Finančná operácia je v súlade: (príjem – použitie – poskytnutie – právny úkon – iný úkon majetkovej povahy)			
S rozpočtom:	Dátum	Meno	PODPIS
S osobitnými predpismi/ s uzatvorenými zmluvami:	Dátum	Meno	PODPIS
S inými podmienkami poskytnutia verejných prostriedkov:	Dátum	Meno	PODPIS
So zákonom o VO v platnom znení. FO podľa zákona -nepodlieha zákonu o VO	Dátum	Meno	PODPIS
Finančnú operáciu overil a súhlasí s jej vykonaním/pokračovaním:	Dátum	Meno	PODPIS

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

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 03

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

Servis bude vykonávaný na nasledujúcich inštalačných miestach:

Názov inštalačného miesta	Adresa inštalačného miesta
Digitalizačné pracovisko SNG Kapitánsky dom	Zvolenský zámok, Nám.SNP 1, 960 01 Zvolen
Digitalizačné pracovisko SNG Bratislava	Dočasné pracovisko: Hurbanove kasárne, Kollárovo nám.10, 811 07 Bratislava Po ukončení rekonštrukcie sídla SNG: Riečna 1, 815 13 Bratislava
Názov zariadení	
Skener Cruse CS 130 ST VR530	Bratislava
Skener Cruse CS 155 ST VR1100	Bratislava
Skener Cruse CS 295 ST VR1100	Zvolen

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

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

Pričom jednotlivé priority sú stanovené nasledovne:

P1 – systém nie je prevádzkyschopný:

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

P2 – Systém je poškodený:

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

P3 – Fungovanie systému je obmedzené:

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

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

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 03.

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

Objednávateľ:

Meno	Telefón	e-mail
Branislav Horňák		branislav.hornak@sng.sk
Peter Marek		peter.marek@sng.sk
Marián Turčan (Zvolen)		marian.turcan@sng.sk

Call Centrum poskytovateľa:

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

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

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 03

Servis je vykonávaný v rozsahu 6x12 (po-so, 9:18) s výnimkou štátnych sviatkov a iných štátom vyhlásených dní pracovného pokoja a voľna v zmysle ponúkaných služieb.

Pre každý Systém poskytovateľ zabezpečí nasledujúcu úroveň služieb:

V zmysle Obslužného manuálu k zariadeniam Cruse Museum Scanner CS295ST-VR1100, CS155ST-VR1100 a CS130ST-VR530 vykonáva autorizovaný technik v rámci pravidelného servisu nasledovné úkony:

- Každý mesiac: Preventívne úkony mesačnej údržby na mieste inštalácie vyškoleným a certifikovaným technikom, ktoré obsahujú:
 - Analýza výstupov vzdialenej diagnostiky predchádzajúcej servisnej periódy
 - Analýza aktuálneho stavu skenera (fyzická obhliadka)
 - Kritické upgrade hardware a software
 - Nastavenie parametrov skenera
 - Premazanie pohybových systémov
 - Čistenie tri-linear senzora
 - Čistenie optických komponentov (objektívy a filtre)
 - Kontrola elektrických a elektronických komponentov
 - Overenie presnosti pohybového systému
 - Overenie výkonu optického systému a skenovacej mierky
 - Overenie geometrie
 - Overenie paralelizmu medzi skenovacou platňou a skenovacou tabuľou
 - Overenie zaostrovania a ostrosti obrazu
 - Kontrola osvetľovacieho systému
 - Overenie farebnej presnosti
 - Kalibrácia bielej zložky svetla
- Každých 6 mesiacov: Preventívne úkony polročnej údržby na mieste inštalácie vyškoleným a certifikovaným technikom, ktoré obsahujú:
 - Analýza výstupov vzdialenej diagnostiky predchádzajúcej servisnej periódy
 - Analýza aktuálneho stavu skenera (fyzická obhliadka)
 - Upgrade software
 - Upgrade firmvéru
 - Upgrade hardware
 - Kontrola všetkých mechanických komponentov, integrity a neporušenosti konštrukčných celkov, utiahnutie všetkých skrutkových spojov momentovou silou predpísanou výrobcom, kontrola geometrie rámu a funkčnosti pohybových systémov
 - Revízia elektrických systémov
 - Revízia elektronických systémov
 - Overenie systému chladenia a prevádzkovej teploty kritických komponentov
 - Čistenie filtrov a rozvodov pre distribúciu a odsávanie vzduchu
 - Premazanie pohybových systémov
 - Čistenie tri-linear senzora
 - Čistenie optických komponentov (objektívy a filtre)
 - Overenie presnosti pohybového systému
 - Overenie výkonu optického systému a skenovacej mierky
 - Overenie geometrie
 - Overenie paralelizmu medzi skenovacou platňou a skenovacou tabuľou
 - Kalibrácia zaostrovania
 - Kalibrácia sýtosti
 - Kalibrácia farby
 - Kalibrácia bielej zložky svetla
 - Analýza hodnovernosti farieb (ΔE)

- Test systému
- Kontrola a výmena žiaroviek
- Vytvorenie revíznej správy
- Preškolenie operátorov

Popis činností pre úvodnú prehliadku zariadenia

V zmysle Obslužného manuálu k zariadeniam Cruse Museum Scanner CS295ST-VR1100, CS155ST-VR1100 a CS130ST-VR530 vykonáva autorizovaný technik v rámci pravidelného servisu nasledovné úkony:

- Vzdialená diagnostika
- Analýza prevádzkových dát
- Vzdialená korekcia parametrov
- Analýza výstupov vzdialenej diagnostiky predchádzajúcej servisnej periódy
- Analýza aktuálneho stavu skenera (fyzická obhliadka)
- Kritické upgrade hardvéru a softvéru
- Nastavenie parametrov skenera
- Premazanie pohybových systémov
- Kontrola elektrických a elektronických komponentov
- Overenie presnosti pohybového systému
- Overenie výkonu optického systému a skenovacej mierky
- Overenie geometrie
- Overenie paralelizmu medzi skenovacou platňou a skenovacou tabuľou
- Overenie zaostrovania a ostrosti obrazu
- Kontrola osvetľovacieho systému
- Overenie farebnej presnosti
- Kalibrácia bielej zložky svetla
- Analýza výstupov vzdialenej diagnostiky predchádzajúcej servisnej periódy
- Analýza aktuálneho stavu skenera (fyzická obhliadka)
- Upgrade software
- Upgrade firmvéru
- Upgrade hardware
- Kontrola všetkých mechanických komponentov, integrity a neporušenosti konštrukčných celkov, utiahnutie všetkých skrutkových spojov momentovou silou predpísanou výrobcom, kontrola geometrie rámu a funkčnosti pohybových systémov
- Revízia elektrických systémov
- Revízia elektronických systémov
- Overenie systému chladenia a prevádzkovej teploty kritických komponentov
- Čistenie filtrov a rozvodov pre distribúciu a odsávanie vzduchu
- Premazanie pohybových systémov
- Čistenie tri-linear senzora
- Čistenie optických komponentov (objektívy a filtre)
- Overenie presnosti pohybového systému
- Overenie výkonu optického systému a skenovacej mierky
- Overenie geometrie
- Overenie paralelizmu medzi skenovacou platňou a skenovacou tabuľou
- Kalibrácia zaostrovania
- Kalibrácia sýtosti
- Kalibrácia farby
- Kalibrácia bielej zložky svetla
- Analýza hodnovernosti farieb (ΔE)
- Test systému
- Kontrola a výmena opotrebovaných mechanických súčastí
- Kontrola a výmena žiaroviek
- Upgrade firmware na aktuálnu verziu bez platnej podpory
- Vytvorenie revíznej správy
- Preškolenie operátorov

Príloha č.4: Pracovný výkaz – SLA report

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 03

ID	Objednávateľ	Číslo zmluvy
Názov produktu: CS130ST-VR530		
SN zariadenia Typ prehliadky		
Miesto výkonu		
Dátum a čas nahlásenia zásahu		
Dátum a čas prehliadky		
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie	Áno/ Nie
Mesačná prehliadka	Áno/ Nie	Áno/ Nie
polročná prehliadka	Áno/ Nie	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál):		
podpis servisného technika poskytovateľa		podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa
Názov produktu: Cruse Museum Scanner CS295ST-VR1100		
SN zariadenia Typ prehliadky		
Miesto výkonu		
Dátum a čas nahlásenia zásahu		

Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Mesačná prehliadka	Áno/ Nie
Polročná prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál):	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa
Názov produktu: Cruse Museum Scanner CS155ST-VR1100	
SN zariadenia	
Typ prehliadky	
Miesto výkonu	
Dátum a čas nahlásenia zásahu	
Dátum a čas prehliadky	
Úvodná prehliadka	Áno/ Nie
Mesačná prehliadka	Áno/ Nie
Polročná prehliadka	Áno/ Nie
Poznámky k prehliadke (najmä: popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál):	
podpis servisného technika poskytovateľa	podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa

Príloha č.6: Nahlasovanie problému
ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA ... 03

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

Pozn.: ID oznámi nahlasujúcemu pracovníkovi objednávateľa pracovník Call Centra poskytovateľa.

P1 – **Kritický** problém - Výpadok systému: systém nie je prevádzkyschopný

P2 – **Vážny** problém - Systém je len čiastočne prevádzkyschopný

P3 – **Nekritický** problém - Fungovanie systému je obmedzené: systém je prevádzkyschopný s obmedzeniami, ktoré nemajú zásadný vplyv na funkčnosť aplikácie

Príloha č.6

Cenová kalkulácia

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 03

Ročná cena servisných prehliadok

Názov zariadenia	Typ prehliadky	Jednotková cena	Počet jednotiek	Spolu bez DPH
Cruse CS130ST-VR530	Cruse CS 130 mesacna prehliadka	1 950,00	12	23 400,00 €
Cruse CS130ST-VR530	Cruse CS 130 rocna prehliadka	15 900,00	1	15 900,00 €
Cruse CS295ST-VR1100	Cruse CS 295ST mesacna prehliadka	3 700,00	12	44 400,00 €
Cruse CS295ST-VR1100	Cruse CS 295ST rocna prehliadka	31 800,00	1	31 800,00 €
Cruse CS155ST-VR1100	Cruse CS 155ST mesacna prehliadka	2 250,00	12	27 000,00 €
Cruse CS155ST-VR1100	Cruse CS 155ST rocna prehliadka	17 532,00	1	17 532,00 €
Spolu bez DPH				160 032,00 €
DPH 20%				32 006,40 €
Spolu s DPH				192 038,40 €

Názov zariadenia	Typ prehliadky	Jednotková cena	Počet jednotiek	Spolu bez DPH
Cruse CS130ST-VR530	Cruse CS 130 úvodná prehliadka	24 600,00	1	24 600,00 €
Cruse CS295ST-VR1100	Cruse CS 295ST úvodná prehliadka	46 000,00	1	46 000,00 €
Cruse CS155ST-VR1100	Cruse CS 155ST úvodná prehliadka	24 200,00	1	24 200,00 €
Spolu bez DPH				94 800,00 €
DPH 20%				18 960,00 €
Spolu s DPH				113 760,00 €