

Podmienky spolupráce

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 5 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 pridelí 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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb servisnej podpory pre non IT technológie Dátového Centra SP, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1873/2019 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 1/3	

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 Poskytovateľ 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 nezavineneému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb servisnej podpory pre non IT technológie Dátového Centra SP, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1873/2019 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 2/3	

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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb servisnej podpory pre non IT technológie Dátového Centra SP, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1873/2019 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 3/3	