

RÁMCOVÁ DOHODA

o poskytovaní servisných služieb uzatvorená v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991Zb.
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej aj ako „Rámcová dohoda“)

1. Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
V mene spoločnosti: **Ing. Martin Ľupták, PhD., predseda predstavenstva**
Ing. Ľubomír Mindek, podpredseda predstavenstva

Bankové spojenie: Poštová banka, a.s., Bratislava
IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011
SWIFT/BIC: POBNSKBA

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S.
(ďalej len "objednávateľ")

2. Poskytovateľ: DATALAN, a.s.
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
V zastúpení: **Ing. Marek Paščák, predseda predstavenstva**

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava
IČO: 35 810 734
DIČ: 2020259175
IČ DPH: SK2020259175
IBAN: SK87 1100 0000 0026 2710 6780
SWIFT/BIC: TATRSKBX

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2704/B.
(ďalej len "Poskytovateľ")

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 1/22	

I. Predmet plnenia

- 1.1 Touto Rámcovou dohodou sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať pre objednávateľa na základe jeho objednávky pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky – osobných počítačov, prenosných počítačov a periférnych zariadení (ďalej iba „zariadenie“).
- 1.2 Pozáručný servis zahŕňa služby spojené s (so):
- a) diagnostikou, lokalizáciou a odstránením porúch zariadení, ktoré nastali po skončení záručnej doby, alebo sa na ne nevzťahuje záruka výrobcu alebo dodávateľa zariadenia,
 - b) bežnou profylaktikou zariadení (kontrola, údržba, čistenie),
 - c) náhradou opotrebovaných súčiastok (oprava zariadenia, pokiaľ je preň stanovená primeraná doba celkového použitia a táto bola dosiahnutá). Náhradné diely dodané objednávateľovi sa ďalej označujú aj ako „tovar“.
- 1.3 Počas platnosti tejto Rámcovej dohody bude Poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa realizovať aj dodávky náhradných dielov, ktoré budú využívané na realizáciu základných servisných činností vykonávaných zamestnancami objednávateľa, ako aj dodávky servisných balíkov výrobcov zariadení (napr. Service Pack, Care Pack, Smartnet a pod.).
- 1.4 Ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody vznikne potreba ekologickej likvidácie zariadení výpočtovej a kancelárskej techniky, Poskytovateľ ju na základe požiadavky objednávateľa na svoje náklady vykoná.
- 1.5 Podrobný opis zariadení (komodít) je predmetom Prílohy č.1 tejto Rámcovej dohody.

II. Uzatváranie čiastkových zmlúv

- 2.1 Objednávateľ aj Poskytovateľ sa pri vypracovávaní čiastkových zmlúv budú riadiť platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. Na základe ustanovení Obchodného zákonníka zmluvné strany uzatvoria čiastkové zmluvy na poskytnutie služby formou objednávok. Objednávka musí byť úplná. Za úplnú objednávku sa podľa tejto Rámcovej dohody považuje len objednávka čitateľná, s údajmi uvedenými v bode 2.2 a podpísaná objednávateľom.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávka objednávateľa musí obsahovať najmä
- názov, sídlo a IČO objednávateľa,
 - presnú špecifikáciu objednávanej servisnej činnosti,
 - miesto, kde sa nachádza zariadenie, na ktorom je potrebné vykonať servis,
 - meno, priezvisko a kontakt na oprávneného zamestnanca na odovzdanie zariadenia Poskytovateľovi za účelom vykonania servisu,
 - lehotu, v ktorej má byť servisná činnosť poskytnutá,
 - dátum vystavenia objednávky,
 - podpis oprávnenej osoby objednávateľa.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že objednávku doručí Poskytovateľovi osobne, poštou alebo e-mailom na kontakty uvedené v bode 14.1 tejto Rámcovej dohody, v prípade objednávky zasielanej elektronickou formou prostredníctvom klientskeho pracoviska – **HelpDesk-u** Poskytovateľa, ktoré je tento povinný prevádzkovať minimálne v **pracovné dni od 8.00 – 17.00 hod.**
- 2.4 Poskytovateľ je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni doručenia objednávky potvrdiť príjem a akceptáciu objednávky a to rovnakou formou, akou bola objednávka doručená Poskytovateľovi (osobne,

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 2/22	

poštou, e-mailom). Potvrdením objednávky zo strany Poskytovateľa sa považuje čiastková zmluva za uzavretú.

- 2.5 V prípade, ak Poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 2.4 tohto článku, a to ani po telefonicknej urgencii zo strany objednávateľa, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky Poskytovateľovi, za deň akceptácie objednávky (deň uzatvorenia čiastkovej zmluvy).
- 2.6 Ustanovenie bodu 2.5 tohto článku neplatí v prípade, ak objednávateľ doručí Poskytovateľovi objednávku v rozpore s oznámením, v ktorom Poskytovateľ preukázateľným spôsobom pred doručením objednávky od objednávateľa oznámil objednávateľovi, že z prevádzkových alebo iných dôvodov nemôže dočasne vybavovať objednávky, alebo ich nemôže vybavovať v dohodnutých lehotách, pričom v tomto oznámení uviedol dôvody, dobu po ktorú takéto obmedzenie na strane Poskytovateľa bude trvať (nie dlhšie ako 2 týždne) a novú lehotu, v ktorej je schopný vybavovať objednávky od objednávateľa a označenie služby, ktorej sa takéto obmedzenie týka.

III. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 3.1 Poskytovateľ je povinný po uzatvorení čiastkovej zmluvy na vlastné náklady a nebezpečenstvo prevziať zariadenie za účelom vykonania servisnej činnosti a to v mieste určenom v objednávke, resp. servis vykonať priamo v mieste, kde sa zariadenie nachádza. Zoznam týchto miest je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ na žiadosť objednávateľa umožní odovzdanie a prevzatie zariadenia v servisných strediskách Poskytovateľa, uvedených v Prílohe č. 4.
- 3.2 Odo dňa prevzatia zariadenia Poskytovateľom za účelom vykonania servisu až do momentu odovzdania zariadenia objednávateľovi po ukončení servisu, znáša Poskytovateľ nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zničenia tohto zariadenia, vrátane akejkoľvek inej škody, ktorá na tomto zariadení vznikne (napr. poškodenie, strata, zničenie, odcudzenie a pod.).
- 3.3 Poskytovateľ je povinný počas celej doby platnosti tejto Rámcovej dohody mať uzatvorenú platnú poisťnú zmluvu pre prípad spôsobenia škody na prevzatých veciach do servisu, pokrývajúcu všetky možné predvídateľné poisťné udalosti, ktoré v súvislosti s prevzatím zariadenia môžu nastať.
- 3.4 Poskytovateľ je povinný pri preberaní zariadenia za účelom vykonania servisnej činnosti vystaviť objednávateľovi doklad o prevzatí zariadenia, ktorý musí obsahovať najmä:
- označenie objednávateľa a Poskytovateľa,
 - miesto a dátum prevzatia zariadenia,
 - presný zoznam prevzatého zariadenia,
 - druh potrebnej servisnej činnosti, ktorá sa musí na zariadení vykonať, ak je to možné určiť pri preberaní zariadenia,
 - predpokladaná cena servisnej činnosti, alebo rozsah práce potrebnej pri vykonaní servisnej činnosti, ak je to možné určiť pri preberaní,
 - dátum do kedy bude servisná činnosť vykonaná, ak je to možné určiť pri preberaní.
- 3.5 V prípade, ak Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti, ktorú od neho možno požadovať, nebude vedieť zistiť pri preberaní zariadenia potrebný druh servisnej činnosti, jej rozsah alebo cenu, zaväzuje sa tieto skutočnosti oznámiť objednávateľovi najneskôr do troch dní, odo dňa prevzatia zariadenia od objednávateľa.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 3/22	

- 3.6 Poskytovateľ nemôže pri vykonávaní servisnej činnosti (servis na požiadanie) prekročiť cenu smerom nahor, ktorú stanovil pri preberaní zariadenia do servisu, alebo ktorú dodatočne oznámil objednávateľovi o viac ako 10 %, ak o tejto skutočnosti vopred neinformoval objednávateľa a nezískal od neho súhlas s prekročením tejto ceny servisnej činnosti, vyvolanej potrebou ďalších servisných činností alebo potrebou výmeny niektorých súčastí zariadenia o ktorých sa dozvedel neskôr.
- 3.7 Pokiaľ sa objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak, musí Poskytovateľ pri servisnej činnosti použiť len nové (nepoužitý) originálne náhradné dielce alebo vymeniť chybné, resp. poruchové zariadenie za funkčné zariadenie rovnakých alebo vyšších technických a výkonnostných parametrov.
- 3.8 Poskytovateľ je povinný po vykonaní servisnej činnosti mimo priestorov objednávateľa, na vlastné nebezpečenstvo, dopraviť zariadenie, na ktorom vykonával servisnú činnosť objednávateľovi do miesta, kde ho predtým prevzal, odovzdať ho objednávateľovi a predviesť jeho funkčnosť. Pri odovzdávaní je Poskytovateľ povinný vyhotoviť odovzdávací alebo akceptačný protokol (dodací list), podpísaný oprávnenými zástupcami obidvoch strán. Jedno vyhotovenie takéhoto protokolu zostáva objednávateľovi.
- 3.9 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť vykonávanie servisnej činnosti podľa tejto Rámcovej dohody, jej rozsahu a spôsobe a v danom prípade dohodnúť osobitný postup s objednávateľom.
- 3.10 Poskytovateľ pri servisnej činnosti dodržiava výrobcom stanovené postupy a normatívy času.
- 3.11 Poskytovateľ udržiava cenník náhradných dielov používaných pri servisnej činnosti v elektronickej forme. Tento cenník sprístupní objednávateľovi bez obmedzení.
- 3.12 Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas pobytu v priestoroch objednávateľa bude dodržiavať všeobecné zásady bezpečnosti práce, protipožiarnej ochrany a ochrany životného prostredia.
- 3.13 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s plnením predmetu tejto Rámcovej dohody bude pri využívaní poštových a kuriérskych služieb využívať poštové služby objednávateľa, pokiaľ tomu nebudú brániť rozmery alebo hmotnosť zásielky.
- 3.14 Poskytovateľ disponuje vyškolenými servisnými technikmi a servisnú činnosť bude vykonávať len prostredníctvom vyškolených servisných technikov pre daný typ alebo typovú radu zariadení. Objednávateľ je oprávnený overiť si túto skutočnosť počas celého trvania Rámcovej dohody.

IV. Informačno –komunikačná bezpečnosť

- 4.1 Podmienky IKT bezpečnosti, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať sú špecifikované v Prílohe č. 7 a č. 8 tejto Rámcovej dohody.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

- 5.1 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri vykonávaní servisnej činnosti podľa tejto Rámcovej dohody a to najmä:
- v mieste odovzdania zariadenia určiť oprávneného zamestnanca na odovzdanie zariadenia Poskytovateľovi za účelom vykonania servisu,
 - bez zbytočného odkladu vyjadriť sa k spôsobu vykonania servisnej činnosti, cene a ostatným

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 4/22	

skutočnostiam oznámeným zo strany Poskytovateľa počas vykonávania servisnej činnosti.

VI. Ochrana dôverných informácií, mlčanlivosť

- 6.1 Za dôvernú informáciu sa považuje akákoľvek informácia/dáta, o ktorej/ktorých možno vzhľadom na jej/ich povahu a obsah predpokladať, že na ich utajení má Poskytujúca strana (Objednávateľ) záujem, a ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch, najmä obchodné tajomstvo, know-how, analýzy, kompilácie, štúdie, správy, databázy, dokumenty, finančné, štatistické a osobné údaje, podnikateľské plány alebo iné materiály, poskytnuté ústne, písomne, vizuálne, poskytnutím prístupu k informáciám (napr. databáze) alebo akýmkoľvek iným spôsobom, týkajúce sa Poskytujúcej strany. Za dôverné informácie sa považujú aj informácie, ktoré sú vo všeobecnosti dostupné alebo prístupné verejnosti, ak takéto informácie budú Poskytujúcou stranou získané, zhromaždené, zostavené alebo vedené spôsobom, ktorý nie je prístupný verejnosti alebo pre účel prospešný Poskytujúcej strane. Za dôvernú informáciu sa považuje vždy informácia, ktorú Poskytujúca strana v zmysle kategórií informácií podľa Prílohy č. 7 tejto Rámcovej dohody označí ako „interné“ alebo „chránené“.
- 6.2 Dôvernou informáciou nie je:
- a) informácia/dáta, ktoré sú všeobecne známe alebo sa stali všeobecne známymi inak ako porušením tejto Rámcovej dohody Prijímajúcou stranou (Poskytovateľom) alebo v dôsledku protiprávneho konania tretej strany,
 - b) informácia/dáta, ktoré boli nezávisle vyvinuté, bez použitia akýchkoľvek Dôverných informácií Poskytujúcej strany podľa tejto Rámcovej dohody,
 - c) informácia/dáta, ktoré boli Prijímajúcej strane poskytnuté treťou stranou, ktorá takéto informácie/dáta nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
 - d) informácia/dáta, ktoré je Prijímajúca strana donútená poskytnúť na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci za predpokladu, že:
 - bez zbytočného meškania písomne alebo telefonicky informuje druhú Stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa ods. 6.1 tohto článku,
 - poskytne druhej Strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie/dát podľa ods. 6.1 tohto článku,
 - poskytne informáciu/dáta podľa ods. 6.1 tohto článku len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu,
 - e) informáciu/dáta, ktoré je povinná Poskytujúca strana zverejniť alebo sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 6.3 Informácie, údaje, dokumenty a listinné podklady poskytnuté, resp. sprístupnené si navzájom Stranami, musia byť pri poskytnutí, resp. sprístupnení zreteľne označené nápisom „verejné“, alebo „interné“, alebo „chránené“ (v zmysle príslušnej dokumentácie Poskytujúcej strany). Ak takéto označenie na informácii nie je, považuje sa takto poskytnutá informácia za verejnú.
- 6.4 V prípade, že si Prijímajúca strana nie je istá, či majú byť akékoľvek skutočnosti alebo informácie podľa vôle Poskytujúcej strany utajené, je povinná si pred ich oznámením alebo sprístupnením tretej osobe na to vyžiadať písomný súhlas Poskytujúcej strany. Prijímajúca strana sa zaväzuje konať v dobrej viere tak, aby zachovala dôvernú povahu dôverných informácií.
- 6.5 Účelom ochrany informácií je predovšetkým, no nie len, stanovenie podmienok ochrany dôverných informácií, ktoré môže Poskytujúca strana odovzdať alebo sprístupniť Prijímajúcej strane, a to bez ohľadu

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 5/22	

na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií.

- 6.6 Účelom je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôverných informácií, o ktorých sa Prijímajúca strana dozvedela pri vzájomnej spolupráci v rámci riešenia predmetu tejto Rámcovej dohody.
- 6.7 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že poskytnuté dôverné informácie použije výhradne na účely a ciele, na ktoré budú Poskytujúcou stranou určené a v súlade s touto Rámcovou dohodou.
- 6.8 Poskytnuté dôverné informácie podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie.
- 6.9 Prijímajúca strana sa zaväzuje chrániť poskytnuté dôverné informácie pred odcudzením, stratou, zneužitím a neoprávneným kopírovaním.
- 6.10 Prijímajúca strana sa zaväzuje, pokiaľ nie je v tejto Rámcovej dohode stanovené inak, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany neposkytne ani nesprístupní tretej strane.
- 6.11 Za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sa nepovažuje:
- a) poskytnutie dôverných informácií oprávnenému subjektu Stranou na základe povinnosti vyplývajúcej z platných právnych predpisov pre Stranu, ktorá informácie poskytuje,
 - b) poskytnutie dôverných informácií Poskytujúcou stranou schválenému subdodávateľovi Prijímajúcej strany v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh, ktorý je viazaný povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu stanovenom touto Rámcovou dohodou, pričom za porušenie povinnosti touto osobou zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu,
 - c) poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom strán (advokáti, daňoví poradcovia, audítori), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Strane, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
- Prijímajúca strana je vždy povinná požiadať o písomný súhlas Poskytujúcej strany pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb.
- 6.12 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že bude dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako vlastné dôverné informácie, v žiadnom prípade však nie v menšom rozsahu ako je primeraný a obvyklý stupeň ochrany takýchto informácií. Prijímajúca strana obmedzí poskytnutie dôverných informácií iba tým osobám, ktoré sú nevyhnutne potrebné na splnenie predmetu Rámcovej dohody. Prijímajúca strana sa zaväzuje v rovnakom rozsahu zaviazť mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov alebo riadiacich pracovníkov, prostredníctvom ktorých sa splnenie predmetu Rámcovej dohody uskutočňuje, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
- Prijímajúca strana sa ďalej zaväzuje počas doby platnosti Rámcovej dohody, ako aj po jej zániku, pokiaľ ju tejto povinnosti Poskytujúca strana písomným vyhlásením nezbaví, chrániť dôverné informácie najmä pred:
- ich neoprávneným použitím, čím sa rozumie akékoľvek použitie dôvernej informácie v rozpore s touto Rámcovou dohodou,
 - sprístupnením dôverných informácií tretej strane,
 - zverejnením alebo sprístupnením dôvernej informácie, pokiaľ také zverejnenie alebo sprístupnenie nie je dané povinnosťou vyplývajúcou z platnej legislatívy,
 - pred akýmkoľvek iným neoprávneným zverejnením, sprístupnením, stratou, odcudzením, zničením, rozširovaním, rozmnožovaním, náhodným či iným poškodením či iným neoprávneným využívaním alebo spracovaním.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 6/22	

- 6.13 Prijímajúca strana je oprávnená poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany len na základe právoplatného rozhodnutia orgánu štátnej moci za splnenia podmienok stanovených v ods. 6.2 písm. d. a v prípade uvedenom v ods. 6.2 písm. e. tohto článku Rámcovej dohody. Prijímajúca strana je povinná o uvedenej skutočnosti bezodkladne informovať Poskytujúcu stranu, ak jej v tom nebráni zákonné obmedzenie.
- 6.14 Prijímajúca strana nesmie dôverné informácie využívať mimo vzájomnej spolupráce počas ani po skončení vzájomnej spolupráce. Táto povinnosť platí bez časového obmedzenia po zániku Rámcovej dohody.
- 6.15 Strany sa zaväzujú dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu dôverných informácií, obchodného tajomstva, ochranu osobných údajov, ako aj všetky právne predpisy, ktorými sú viazané.
- 6.16 Prijímajúca strana je povinná oboznámiť Poskytujúcu stranu o porušení povinnosti chrániť dôverné informácie bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Prijímajúca strana je povinná v takomto prípade bezodkladne vykonať opatrenia potrebné na zamedzenie porušovania povinností vyplývajúcich jej z tejto Rámcovej dohody.
- 6.17 Prijímajúca strana je povinná písomne oznámiť Poskytujúcej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s Poskytujúcou stranou.
- 6.18 Prijímajúca strana berie na vedomie, že Poskytujúca strana poskytuje dôverné informácie bez záruk akéhokoľvek druhu a nezodpovedá Prijímajúcej strane za škody, vzniknuté v súvislosti s poskytnutím, resp. sprístupnením týchto dôverných informácií.
- 6.19 Prijímajúca strana si je vedomá všetkých obchodno-právnych a trestno-právnych dôsledkov porušenia povinností podľa tohto článku Rámcovej dohody.
- 6.20 Prijímajúca strana použije poskytnuté dôverné informácie jedine za účelom a cieľom definovaným v tejto Rámcovej dohode. Oprávnenie Prijímajúcej strany nakladať s dôvernými informáciami v zmysle tejto Rámcovej dohody zaniká po splnení účelu ich poskytnutia, resp. sprístupnenia.
- 6.21 Poskytnutím dôverných informácií Poskytujúca strana v žiadnom prípade neprevádza a ani nemá v úmysle previesť majetkové či iné práva k akýmkoľvek predmetom duševného vlastníctva, ktoré vyplývajú, alebo by mohli vyplývať z poskytnutých dôverných informácií.
- 6.22 V prípade, ak Prijímajúca strana akýkoľvek záväzok týkajúci sa ochrany dôverných informácií vyplývajúci z tejto Rámcovej dohody poruší, zodpovedá Poskytujúcej strane za takto vzniknutú škodu v celom rozsahu. V prípade, ak by na základe právneho predpisu, súdneho alebo iného rozhodnutia alebo akejkoľvek inej skutočnosti vznikla v súvislosti s porušením povinností podľa tejto Rámcovej dohody povinnosť uhradiť akúkoľvek finančnú čiastku v prospech akejkoľvek tretej osoby, zaväzuje sa Prijímajúca strana túto povinnosť splniť namiesto Poskytujúcej strany, avšak len v prípade, ak povinnosť plnenia Poskytujúcej strany vznikla v súvislosti s konaním Prijímajúcej strany, ktorým došlo k porušeniu jej povinností podľa tejto Rámcovej dohody. Pokiaľ by Prijímajúca strana túto povinnosť nesplnila a musela by ju splniť Poskytujúca strana, zaväzuje sa Prijímajúca strana, že zaplatí Poskytujúcej strane všetko, čo bola Poskytujúca strana povinná zaplatiť a zároveň jej uhradí všetky náklady spojené s uskutočnenými úkonmi.
- 6.23 Ak Prijímajúca strana poruší povinnosť ochrany dôverných informácií a tieto dôverné informácie alebo ich časť bez súhlasu Poskytujúcej strany akýmkoľvek spôsobom odovzdá alebo poskytne tretej strane, alebo umožní k nim prístup tretej strane alebo ich použije sama v rozpore s účelom a cieľom pre ktorý jej boli tieto dôverné informácie poskytnuté zo strany Poskytujúcej strany, má poskytujúca strana právo požadovať od

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozaručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 7/22	

Prijímajúcej strany zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 2 500,- EUR (slovom: dvetisícpäťsto EUR) za každé jednotlivé porušenie, pričom právo Poskytujúcej strany požadovať náhradu škody tým nie je dotknuté.

- 6.24 Ak je Prijímajúca strana nútená na dosiahnutie účelu a cieľa poskytnutia dôverných informácií sprístupniť tieto ďalšej osobe, je povinná oboznámiť všetky tieto osoby, so svojimi povinnosťami a záväzkami prevzatými touto Rámcovou dohodou a zaviazat' ich písomným právnym úkonom na dodržiavanie obmedzení používania Dôverných informácií a povinností ich ochrany v rovnakom rozsahu v akom sa vzťahujú na Prijímajúcu stranu podľa tejto Rámcovej dohody. Prijímajúca strana je povinná vopred oznámiť Poskytujúcej strane údaje o každej osobe, či už fyzickej alebo právnickej, ktorej dôverné informácie poskytla a vopred si vyžiadať jej písomný súhlas s takýmto poskytnutím, ak táto Rámcová dohoda nestanovuje inak.
- 6.25 Za porušenie záväzku ochrany dôverných informácií osobami, ktorým Prijímajúca strana dôverné informácie sprístupnila alebo poskytla zodpovedá Poskytujúcej strane Prijímajúca strana rovnako ako by sa porušenia tohto záväzku dopustila sama.
- 6.26 Poskytujúca strana je oprávnená auditovať a monitorovať aktivity Prijímajúcej strany súvisiace s poskytnutými dôvernými informáciami.
- 6.27 V prípade, keď sú dôverné informácie poskytované vzájomne, teda aj zo strany Prijímajúcej strany Poskytujúcej strane, sa ohľadne Dôverných informácií poskytnutých Prijímajúcou stranou Poskytujúcej strane aplikujú na Poskytujúcu stranu zhodné práva a povinnosti ako na Prijímajúcu stranu, vrátane povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v ods. 6.23 tohto článku Rámcovej dohody.
- 6.28 Všetky dôverné informácie ostávajú vo vlastníctve Poskytujúcej strany a žiadne oprávnenie alebo iné práva vzťahujúce sa na dôverné informácie nie sú udelené alebo prevedené na Prijímajúcu stranu.
- 6.29 Na základe písomnej žiadosti je Prijímajúca strana povinná vrátiť Poskytujúcej strane alebo zničiť všetky nosiče informácií so zachytenými dôvernými informáciami, o ktorých vrátenie alebo zničenie Poskytujúca strana požiadala, vrátane všetkých súvisiacich dôverných informácií, najmä, nie však výlučne všetky kópie, záznamy zachytené na nosičoch dát či iných médiách, poznámky, plány, náčrty, poskytnuté dokumenty a podklady a celú dokumentáciu prináležiacu Poskytujúcej strane, ktoré obsahujú dôverné informácie.
- 6.30 Práva a povinnosti Strán uvedené v tomto článku trvajú aj po skončení platnosti Rámcovej dohody, a to bez časového obmedzenia. Ukončenie platnosti Rámcovej dohody nemá žiadny vplyv najmä na záväzok strán chrániť a utajovať dôverné informácie získané počas platnosti Rámcovej dohody, a to ani po jej zániku až do doby než sa dôverné informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane v dôsledku porušenia povinnosti Prijímajúcej strany.

VII. Cena za servis a platobné podmienky

- 7.1 Cena za servis sa stanoví ako súčet ceny servisnej činnosti a ceny náhradných dielov.
- 7.2 Jednotková cena servisnej činnosti je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody. Cena servisnej činnosti je stanovená ako hodinová sadzba za výkon servisnej činnosti na danom zariadení, bez ohľadu na počet osôb vykonávajúcich servisnú činnosť. Pre výpočet ceny servisnej činnosti sa použije skutočná doba servisnej činnosti podľa bodu 1.2, zaokrúhlená na celé štvrt hodiny nahor. Cena za servis sa považuje za cenu maximálnu, zahŕňajúcu všetky náklady Poskytovateľa okrem dopravných nákladov, ktoré v súvislosti s poskytnutím servisu vynaloží. Zmena maximálnej ceny je možná len z dôvodu zmeny colných a daňových predpisov majúcich vplyv na cenu.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozaručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 8/22	

- 7.3 Cena náhradných dielov (súčastí zariadení) a servisných balíkov výrobných zariadení je daná platným aktuálnym cenníkom Poskytovateľa v čase vystavenia objednávky znížená pri každej položke o zľavu vo výške 10,00%. Pre účely tejto Rámcovej dohody sa za všeobecne platnú jednotkovú cenu náhradného dielu považuje cena uvedená v platnom verejne dostupnom cenníku Poskytovateľa podľa bodu 3.11, nie však vyššia ako koncová cena odporúčaná výrobcom tovaru pre slovenský trh (tzv. "End User Price", "List Price", "Recommended User Price", "Web Price" a pod.). Ak sa jedná o náhradné diely dodané bez vykonania servisnej činnosti podľa bodu 1.3 tejto Rámcovej dohody, môže byť cena náhradného dielu zvýšená o primeranú cenu zásielkovej služby, ak objednávateľ požiadala o dodanie náhradných dielov takýmto spôsobom.
- 7.4 Cena dopravy za vyriešenie jednej servisnej požiadavky pre jeden alebo viacero kusov servisovanej techniky z jedného odberného miesta (alebo viacerých miest, ak sú na jednej trase) je na základe dohody zmluvných strán určená ako paušálna cena pre územie celého Slovenska podľa zoznamu miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie techniky alebo výkon servisnej činnosti uvedená v Príloha č. 2 Rámcovej dohody
- 7.5 Poskytovateľ vystaví a zašle faktúru na adresu sídla objednávateľa: Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica vždy do pätnásteho dňa po vykonaní servisnej činnosti. Súčasťou faktúry bude oprávnenými osobami obojstranne potvrdená objednávka a kópia akceptačného/preberacieho protokolu potvrdeného objednávateľom s podrobným rozpisom servisnej činnosti, za ktorú si Poskytovateľ účtuje odmenu, s uvedením najmä presného počtu hodín vykonávania servisnej činnosti, jednotkovej ceny, zoznamu a ceny použitých náhradných dielov alebo iných súčastí zariadenia a pod. Vo faktúre alebo v protokoloch Poskytovateľ uvedie cenu servisnej činnosti a náhradných dielov pred zľavou, výšku zľavy v percentách a výslednú cenu náhradných dielov.
- 7.6 Splatnosť faktúr je 30 dní od dňa doručenia faktúry objednávateľovi.
- 7.7 Preddavky na vykonanie servisnej činnosti sa neposkytujú.
- 7.8 Faktúry budú vystavené a uhradené v oficiálnej mene Slovenskej republiky. K cenám bude vo faktúre pripočítaná DPH podľa platných zákonov Slovenskej republiky.
- 7.9 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry.

VIII. Doba poskytnutia pozáručného servisu

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi vykonať pozáručný servis v dohodnutej dobe podľa prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody.
- 8.2 Povinnosť Poskytovateľa poskytnúť pozáručný servis je splnená tým, že Poskytovateľ protokolárne odovzdá zariadenie, na ktorom riadne vykonal pozáručný servis pre objednávateľa v zmysle objednávky objednávateľa.

IX. Zodpovednosť za chyby a záruka

- 9.1 Poskytovateľ preberá záväzok zo záruky za akosť poskytnutého pozáručného servisu podľa tejto Rámcovej

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 9/22	

dohody, pričom dĺžka záručnej doby je 6 mesiacov; záručná doba začne plynúť odo dňa protokolárneho odovzdania zariadenia, na ktorom vykonával Poskytovateľ pozáručný servis.

- 9.2 Práva zo zodpovednosti za chyby, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe musí objednávatel' uplatniť u Poskytovateľa v záručnej dobe, inak zaniknú.
- 9.3 Objednávatel' je povinný chyby pozáručného servisu bez zbytočného odkladu po ich zistení oznámiť Poskytovateľovi tým istým spôsobom, ako žiadal o servis. V oznámení o chybách musí objednávatel' chyby špecifikovať (opísať a uviesť, ako sa prejavujú) a uviesť, aký nárok z chýb uplatňuje.
- 9.4 Objednávatel' má právo zabezpečiť odstránenie väd iným subjektom na náklady Poskytovateľa v prípade vzájomnej dohody so Poskytovateľom, alebo ak Poskytovateľ neodôvodnene v dohodnutom termíne vady neodstráni.

X. Zmluvné sankcie a ďalšie dojednania

- 10.1 V prípade omeškania Poskytovateľa s termínmi plnenia pozáručného servisu (reakčná doba, resp. doba opravy), uvedenými alebo dohodnutými v zmysle tejto Rámcovej dohody, je objednávatel' oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok podľa Prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody. Ak Poskytovateľ napriek vynaloženiu všetkého úsilia nebude vedieť dodať náhradný diel alebo poskytnúť servis z dôvodu, že výroba potrebných dielov bola ukončená a skladové zásoby vyčerpané, bezodkladne to oznámi objednávatel'ovi a navrhne mu primerané riešenie, napr. zmenu iným náhradným dielom alebo náhradu celého zariadenia iným vhodným zariadením. Čas potrebný na akceptáciu riešenia objednávatel'om sa nezapočíta do doby opravy. Ak objednávatel' nesúhlasí s navrhnutým riešením, Poskytovateľ nie je povinný dobu opravy dodržať.
- V prípade omeškania Poskytovateľa s dodaním tovaru v zmysle bodu 1.3 tejto Rámcovej dohody je objednávatel' oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z ceny tovaru za každý deň omeškania.
- 10.2 Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje Poskytovateľa povinnosti dodať príslušné omeškané plnenie v zmysle tejto Rámcovej dohody.
- 10.3 V prípade omeškania s plnením peňažného záväzku podľa tejto Rámcovej dohody je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania z dlžnej sumy za každý deň omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 10.4 Rozhodnutie požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania oznámi oprávnená strana dorúčením penalizačnej faktúry druhej zmluvnej strane.
- 10.5 Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvných povinností.
- 10.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Rámcovej dohody a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na uzavieranie jednotlivých čiastkových zmlúv podľa podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode.
- 10.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude s objednávatel'om bez zbytočného odkladu rokovať o všetkých otázkach, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť proces poskytnutia služieb podľa tejto Rámcovej dohody, a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť dohodnutý termín poskytnutia služieb v zmysle platnej čiastkovej zmluvy (objednávky).

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 10/22	

- 10.8 Poskytovateľ sa zaväzuje, že chybné diely, ktoré boli nahradené novými, na základe požiadavky objednávateľa a na vlastné náklady ekologicky zlikviduje, pričom bude postupovať spôsobom ktorý zodpovedá platným právnym predpisom SR pre nakladanie s nebezpečnými odpadmi.

XI. Zodpovednosť za škodu

- 11.1 Každá zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súvislosti s plnením príslušnej čiastkovej zmluvy.
- 11.2 Vzniknutá škoda bude poškodenej zmluvnej strane uhradená za predpokladu riadneho preukázania jej vzniku, výšky, porušenia zmluvnej povinnosti a príčinnej súvislosti medzi týmto porušením a vznikom škody, ak navrátenie veci do pôvodného stavu nie je možné.
- 11.3 Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich zmluvných záväzkov, ak takéto neplnenie bude vychádzať celkom alebo čiastočne z okolností vylučujúcich zodpovednosť. Pod okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, resp. vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzavretí Rámcovej dohody ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa Rámcovej dohody objednávateľovi alebo Poskytovateľovi, bude povinná strana zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov podľa Rámcovej dohody a čiastkových zmlúv zmluvnými stranami primerane o dobu, po ktorú pôsobili tieto okolnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú účinky spojené.
- 11.4 Ustanovenie bodu 11.3 sa uplatní za predpokladu, že druhá zmluvná strana bola oboznámená písomne o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania postihnutou zmluvnou stranou hneď, ako sa o ich výskyte dozvedela.

XII. Doba platnosti Rámcovej dohody

- 12.1 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie **24 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania **finančného limitu vo výške 400 000,- EUR** (slovom: štyristotisíc EUR) bez DPH, ktorý má objednávateľ vyhradený na tento účel, podľa toho, ktorá z týchto právnych skutočností nastane skôr.

XIII. Odstúpenie od Rámcovej dohody, čiastkovej zmluvy, výpoveď Rámcovej dohody a úhrada súvisiacich nákladov

- 13.1 Od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy (objednávky) možno písomne odstúpiť iba v prípadoch uvedených v zákone a v prípadoch uvedených v tejto Rámcovej dohode a podľa podmienok uvedených v tomto článku Rámcovej dohody.
- 13.2 Objednávateľ môže odstúpiť od čiastkovej zmluvy, ak Poskytovateľ bude vlastným zavinením v omeškaní s plnením čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, alebo ak Poskytovateľ preukázateľne a zavinene poskytol nekvalitné vykonanie servisu. Poskytovateľ sa tejto zodpovednosti zbaví, ak riadne a včas upozornil objednávateľa na chybné zadanie zo strany objednávateľa a objednávateľ aj naďalej trval na poskytnutí servisu. V takom prípade Poskytovateľ nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá vznikla

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	paraфы:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 11/22	

objednávateľovi v súvislosti s plnením chybného zadania, na ktorom objednávateľ naďalej trval.

- 13.3 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že objednávateľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od ktorejkoľvek čiastkovej zmluvy (objednávky) podľa tejto Rámcovej dohody, pričom Poskytovateľovi v takomto prípade vzniká nárok na úhradu pomernej časti dohodnutej ceny za servis za skutočne vykonanú servisnú činnosť alebo dodané náhradné diely do dňa odstúpenia od čiastkovej zmluvy (objednávky).
- 13.4 Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej Poskytovateľom podľa čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, Poskytovateľ môže odstúpiť od čiastkovej zmluvy.
- 13.5 V prípade, ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle bodu 11.3 tejto Rámcovej dohody trvajú dlhšie ako 30 dní, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená od Rámcovej dohody a príslušnej čiastkovej zmluvy odstúpiť.
- 13.6 Právne účinky odstúpenia od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 13.7 Odstúpenie od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné, s výnimkou uvedenia dôvodu v zmysle bodu 13.3.
- 13.8 Pred uplynutím dohodnutej doby platnosti tejto Rámcovej dohody podľa čl. XI. tejto zmluvy možno túto Rámcovú dohodu ukončiť :
- kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán,
 - výpoveďou objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu, pričom dohodou strán sa výpovedná lehota stanovuje na tri mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane.
- 13.9 Výpoveď tejto rámcovej dohody musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná.
- 13.10 Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. výpoveď tejto Rámcovej dohody podľa tohto článku sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. výpovede tejto Rámcovej dohody alebo odmietnutím odstúpenia od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. výpoved' Rámcovej dohody prevziať. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s odstúpením od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. s výpoveďou tejto Rámcovej dohody ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručenú dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie objednávateľovi je rozhodná adresa, ktorá je ako jeho sídlo uvedená v záhlaví tejto Rámcovej dohody a pre doručovanie Poskytovateľovi adresa zapísaná ako jeho sídlo v obchodnom registri, a ak nemá svoje sídlo, adresa v záhlaví tejto Rámcovej dohody.
- 13.11 Ustanoveniami bodu 13.11 tohto článku Rámcovej dohody sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (napr. faktúry, upomienky, výzvy a pod.), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne-závazných predpisov alebo ustanoveniami tejto Rámcovej dohody.
- 13.12 Pri odstúpení od čiastkovej zmluvy/Rámcovej dohody, resp. pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody nebudú zmluvné strany povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od čiastkovej

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 12/22	

zmluvy/Rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia už odovzdané objednávateľovi nebudú odstúpením od čiastkovej zmluvy/Rámcovej dohody, resp. pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody dotknuté.

- 13.13 Ukončením platnosti tejto Rámcovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán z v nej zakotvené, okrem nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, ako aj nárok objednávateľa na bezplatné odstránenie zistených chýb dodania, resp. záručných chýb.

XIV. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmluvné strany pre účely tejto Rámcovej dohody určujú kontaktné osoby zodpovedné za vecnú a odbornú komunikáciu v súvislosti s touto Rámcovou dohodou takto:
- a) za Poskytovateľa za odbornú komunikáciu: Ing. Jan Bojtos, tel.: XX, mobil: XX, e- mail: XX, za vecnú komunikáciu: Ing. Jozef Moric, tel.: XX, mobil: XX, e-mail: XX, pre nahlasovanie požiadaviek e-mail POSTAservis@dataalan.sk
- b) za objednávateľa za odbornú komunikáciu: Ján Púchy, tel.: XX, mobil: XX, e-mail: XX, za vecnú komunikáciu: Jaroslava Švecová, tel.: XX, mobil.: XX, e-mail: XX.
- 14.2 Objednávateľ po dohode s Poskytovateľom môže upraviť Prílohu č. 1 (v prípade vyradenia niektorých typov zariadení z prevádzky, ako aj v prípade doplnenia nových typov zariadení). Zmena Prílohy č. 1 je účinná dňom, kedy bude písomné oznámenie objednávateľa o jej zmene podpísané kontaktnými osobami objednávateľa a Poskytovateľa. Akékoľvek iné zmeny a doplnenia tejto Rámcovej dohody môžu byť vykonané len písomným dodatkom k tejto Rámcovej dohode po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami zmluvných strán. Uvedené sa netýka zmeny kontaktných osôb uvedených v bode. 14.1, ktoré môže príslušná zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným rozhodnutím doručeným v písomnej forme druhej zmluvnej strane.
- 14.3 Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto Rámcovou dohodou sa spravuje Obchodným zákonníkom.
- 14.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že vzhľadom na finančné plnenie z tejto Rámcovej dohody si je vedomý skutočnosti, že sa považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoRPVS“), a je súčasne zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ktorého správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak bude plniť predmet plnenia tejto Rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, musia byť v čase uzavretia tejto Rámcovej dohody v registri zapísaní. Ak Poskytovateľ využije subdodávateľa na plnenie predmetu Rámcovej dohody/ časti Rámcovej dohody až počas platnosti tejto Rámcovej dohody, je subdodávateľ, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, povinný byť zapísaný v registri v čase, keď je takýto subdodávateľ Poskytovateľovi známy, najneskôr však v deň plnenia predmetu Rámcovej dohody. V prípade, ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je Poskytovateľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto Rámcovej dohody prostredníctvom takéhoto subdodávateľa. Porušenie povinnosti vykonať overenie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 ods. 2 ZoRPVS alebo nesplnenie povinnosti vykonať zápis oprávnenej osoby do registra včas v zmysle § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS bude mať za následok, že Objednávateľ, s ktorým partner

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 13/22	

verejného sektora (Poskytovateľ) uzavrel Rámcovú dohodu, nemusí plniť svoje zmluvné povinnosti a nedostane sa tým do omeškania so splnením svojho záväzku.

- 14.5 Za podstatné porušenie tejto Rámcovej dohody v súvislosti s ZoRPVS s právom Objednávateľa odstúpiť od tejto Rámcovej dohody sa rozumie:
- a) ak dôjde k výmazu Poskytovateľa, ako partnera verejného sektora, z registra počas platnosti tejto Rámcovej dohody,
 - b) ak je partner verejného sektora (Poskytovateľ) viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS,
 - c) ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody použije Poskytovateľ subdodávateľa nezapísaného v registri, hoci takýto subdodávateľ mal byť v zmysle ZoRPVS zapísaný v registri, prípadne ak bol subdodávateľ počas plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody vymazaný z registra a Poskytovateľ ho naďalej používal na plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody ako svojho subdodávateľa.
- 14.6 Ak niektoré ustanovenia tejto Rámcovej dohody stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Rámcovej dohody.
- 14.7 Poskytovateľ prehlasuje, že sa dôkladne oboznámil s Protikorupčným kódexom Objednávateľa, ktorý je dostupný na www.posta.sk, s jeho znením súhlasí a zaväzuje sa ho dodržiavať, na znak čoho pripája pod znenie Rámcovej dohody svoj podpis. V prípade akéhokoľvek porušenia Protikorupčného kódexu Objednávateľa je Objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od Rámcovej dohody. Odstúpenie od Rámcovej dohody je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 14.8 Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Táto Rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR.
- 14.9 Táto Rámcová dohoda je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Rámcová dohoda vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len "register"). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Rámcovej dohody v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva.
- 14.10 Táto Rámcová dohoda sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých po podpísaní objednávateľ obdrží tri vyhotovenia a Poskytovateľ jedno vyhotovenie.
- 14.11 Ak zanikne jedna zo zmluvných strán, prechádzajú jej práva z tejto Rámcovej dohody na jej právneho nástupcu.
- 14.12 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Rámcovú dohodu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto z Rámcovej dohody zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 14.13 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú jej prílohy:
Príloha č. 1: Zoznam typových zariadení
Príloha č. 2: Ceny
Príloha č. 3: Spôsob vykonávania pozáručného servisu a zmluvné pokuty

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 14/22	

- Príloha č. 4: Zoznam servisných stredísk Poskytovateľa pre potreby plnenia Rámcovej dohody
 Príloha č. 5: Klientske pracovisko Poskytovateľa (tzv. "Hotline", "Helpdesk", "Call centrum")
 Príloha č. 6: Zoznam miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie zariadení alebo výkon servisnej činnosti
 Príloha č. 7: Manipulácia s informáciami
 Príloha č. 8: Informačno-komunikačná bezpečnosť

Za objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Banskej Bystrici, dňa

V Bratislave dňa

Ing. Martin Ľupták, PhD.
 predseda predstavenstva
 Slovenská pošta, a.s.

Ing. Marek Paščák
 predseda predstavenstva
 DATALAN, a.s.

Ing. Ľubomír Mindek
 podpredseda predstavenstva
 Slovenská pošta, a.s.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 15/22	

Príloha č. 1: Zoznam typových zariadení

Zariadenia	Obchodná značka	Modely a modelové rady prevažne zastúpené
osobné počítače	HP	8200, Z210 Workstation
	Dell	Optiplex 7010, 7020, 7040, 7050, 7070, 9010, 9020, 790, 7460
notebooky	HP	HP 6710b, 6560b
	Dell	E6520, E6530, E6540, E7250, E7440, E6330, E5540, E5550, E5570, E5580, E5590, E5500, E5501, XPS13, XPS15
tablety	Samsung	Galaxy Tab A (SM-T 550)
LCD monitory	HP	HP L2045w, HP L2245w, LE2001w, HP LA1905wg, HP L1901w, HP L1908w
	Dell	P2012H, P2016D, P2312H, P2314H, P2317H, U2412M, U2413, P2416D, P2421D
tlačiarne laser - lokálne	HP	HP LJ 1320N, 1300, 1200, 2600, 2100TN, P2035, P3005x, HP LJ1150, HP LJ1100, HP3015
tlačiarne laser - sieťové	HP	HP Color LJ 3700DN(3800), HP LJ 2430DTN, 2300n, P2015DN, 4200DTN, 4550, 5N, P2055dn, 2600N Color, 2605dn Color, P4515x, P1505n, CP1515n Color, CP4525n Color, 5550dn Color, CP3505DN, 9050dn, HP LJ 1522n(f), CM1312nfi MFP, HP LJ 2320fxi, HP LJ1320, Pro 200 color M251, Pro 400 M401dn
	Dell	2350DN, 3130CN
	OKI	B432dn, B4132dn, C831, C833, C531dn, B731dn
multifunkčné zariadenia	HP	M425dn, M426dn
	OKI	MB492dn, MC352dn, MC363dn, ES9475mfp
tlačiarne termostatické	ZEBRA	Z4M Plus, S600, ZM400, BP-743, GX430t, ZD500R, ZT410
	Godex	EZ1300
tlačiarne ihličkové - lokálne	EPSON	TM-U220PA-007 EPSON POS printer, FX 890+,
	OKI	ML5720
tlačiarne ihličkové - rýchlotlačiarne	TALLY	T6092, T6141, T6215N, T691
tlačiarne laserové a atramentové - rýchlotlačiarne	PRINTRONIX	P5215, P8220
	PSI	PP4050XP
tlačiarne multifunkčné (passbook)	WINCOR-NIXDORF, TALLY	HPR4915xe, HPR4920, T5023+
skenery	HP	SJ5590, G2410, SJ200, G3010, G4050
	Epson	V550

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 16/22	

snímače čiarového kódu mobilné	PSION, Motorola/Symbol, Zebra	PSION WorkAboutMX, SYMBOL PDT 3100, MC3000, Motorola MC9094-K, Motorola MC75A6, TC80NO, MC92, TC55, TC75
snímače čiarových kódov	Honeywell/Metrologic	Metrologic 9520, MS951, Metrologic MS1690, Xenon 1902,
	Motorola/Symbol	DS4208, DS4308
čítačky čipových kariet	OmniKey	CardMan 3121 USB, 3821 USB
aktívne sieťové prvky	Cisco	Cisco 892 GigaE SecRouter, Cisco Router 1812/K9, Cisco 2801, Cisco Catalyst 2960, Cisco Catalyst 2950
záložné zdroje (UPS)	APC	Smart-UPS 1000, 1500, 2000; APC Back-UPS ES 700VA, RT 3000VA RM, APC Smart-UPS RT 5000VA RM, APC Smart-UPS RT 6000VA RM, R/T 2200 INTL, APC BE550, APC BK500, Smart-UPS 1000, Smart-UPS 1500 RM, Smart-UPS 2200, Smart-UPS 3000 RM, Smart-UPS 750, Smart-UPS RT 2000 RM XL, Smart-UPS RT 3000 XL, Smart-UPS RT 5000 XL, Smart-UPS RT 6000 XL, Smart-UPS SRT 3000, Smart-UPS SRT 6000
	HP	UPS HP R5500 XR, UPS HP R3000 XR
trackery	Teltonika	GH4000

Orientačné počty zariadení

Osobné počítače, notebooky	8 800 ks
Zobrazovacie jednotky	8 400 ks
Tlačiarne ihličkové	3 800 ks
Tlačiarne passbook	4 000 ks
Tlačiarne laserové	1 700 ks
Multifunkčné zariadenia	1 600 ks
Záložné zdroje nepretržitého napájania	1 650 ks
Čítačky čipových kariet	4 000 ks
Snímače čiarových kódov	5 200 ks
Aktívne sieťové prvky	1 650 ks
Trackery	3 500 ks

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 17/22	

Príloha č. 2: Ceny

Servis	Cena za servisnú hodinu
Servis osobných počítačov, prenosných počítačov, zobrazovacích jednotiek, skenerov, záložných zdrojov, aktívnych prvkov a ostatných periférnych zariadení	30,- EUR/hod
Servis laserových, atramentových, ihličkových a termostatických tlačiarní	30,- EUR/hod
Servis rýchlotlačiarní	30,- EUR/hod
Servis multifunkčných (passbook) tlačiarní	40,- EUR/hod
Paušálna cena dopravy za jednu servisnú požiadavku	35,- EUR

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 18/22	

Príloha č. 3: Spôsob vykonávania pozáručného servisu a zmluvné pokuty

Zariadenia (komodita)	Reakčná doba	Doba opravy	Zmluvná pokuta
Osobné počítače, prenosné počítače, zobrazovacie jednotky	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Tlačiarne laserové, atramentové, ihličkové a termostatické	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Rýchlotlačiarne	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Tlačiarne multifunkčné (passbook)	24 hodín	240 hodín	50,-€/24 hodín
Aktívne sieťové prvky	24 hodín	360 hodín	50,-€/24 hodín
Ostatné periférne zariadenia	48 hodín	360 hodín	50,-€/24 hodín

Za reakčnú dobu sa považuje doba od nahlásenia chyby zariadenia Poskytovateľovi stanoveným spôsobom do začatia opravy alebo prevzatia zariadenia na opravu (tzv. response time).

Za dobu opravy sa považuje doba od nahlásenia chyby zariadenia Poskytovateľovi stanoveným spôsobom do protokolárneho odovzdania opraveného funkčného zariadenia, alebo do odovzdania náhradného zariadenia obdobných parametrov, pokiaľ s tým objednávateľ súhlasí (tzv. fix time).

Dlhšia reakčná doba a doba opravy môže byť stanovená pri nahlásení chyby objednávateľom, v opačnom prípade platí reakčná doba a doba opravy určená touto prílohou.

Do reakčnej doby a doby opravy sa započítava čas plynúci od 0:00 h. do 24:00 h. v pracovné dni.

Zmluvná pokuta sa počíta za každých začatých 24 hodín, ktoré uplynú od prekročenia doby opravy.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 19/22	

Príloha č. 4: Zoznam servisných stredísk Poskytovateľa

Stredisko Outsourcingu IT a autorizovaného servisu

DATALAN, a. s.
Krasovského 14; 851 01 Bratislava
Tel.: +421 2 323 727 77
Fax: +421 2 323 727 00
servis@datalan.sk

Pobočka Banská Bystrica

DATALAN, a. s.
Pobočka Banská Bystrica
Na Troskách 26; 974 01 Banská Bystrica
Tel.: +421 48 3210 888
Fax: +421 48 3210 800
servisbb@datalan.sk

Pobočka Košice

DATALAN, a. s.
Pobočka Košice
Rozvojova 2; 040 11 Košice
Tel.: +421 55 321 0010
Fax: +421 55 321 0010
serviske@datalan.sk

Pobočka Žilina

DATALAN, a. s.
Pobočka Žilina
Dolné Rudiny 3; 010 01 Žilina
Tel.: +421 41 500 62 32
Tel.: +421 41 500 62 30
Fax: +421 41 500 62 31
servisza@datalan.sk

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 20/22	

Príloha č. 5: Klientske pracovisko Poskytovateľa (Helpdesk, Hotline, Callcentrum a pod.)

Spoločnosť DATALAN, a.s. má vlastné klientské pracovisko na nahlasovanie servisných požiadaviek. Nahlasovanie požiadaviek je umožnené v slovenskom jazyku v režime pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod účastník je schopný preukázať existenciu systému na zadávanie a sledovanie riešenia požiadaviek cez webový portál

Spoločnosť DATALAN poskytuje svojim zákazníkom špecializované služby Call centra. Súčasťou Call centra je aj dohľadové centrum, ktoré zmluvným zákazníkom online monitoruje jeho infraštruktúru a dostupnosť aplikácií. Call centrum pri poskytovaní služieb zákazníkom vychádza zo zmluvne dohodnutých podmienok a postupuje na základe presne definovaných procesov. Požiadavky zákazníkov sú evidované a riadené v Service Desku, ktorý vychádza z princípov a doporučení ITIL. Call centrum pôsobí ako Single Point Of Contact (SPOC), kedy sú všetky komunikačné kanály so zákazníkom sústredené na jednom mieste čo podporuje vyššiu efektivitu, adresnosť a kvalitu poskytovaných služieb. Každá požiadavka, ktorá príde na Call centrum je zaevidovaná do Service Desku a riadená podľa jej povahy, obsahu a parametrov SLA. Jednotlivé požiadavky sú prideľované riešiteľom, pričom neustále je monitorovaný termín riešenia a plnenie SLA. Súčasťou procesu sú eskalačné procedúry, ktoré sú spúšťané pri dosiahnutí hraničných stavov riešenia. Každá požiadavka má v každom bode riešenia nastavený status, ktorý vyjadruje stav riešenia a umožňuje vyhodnocovať plnenie SLA. Súčasťou riadenia požiadavky je aj notifikácia zákazníka v jednotlivých stavoch riešenia, predovšetkým pri evidencii požiadavky a pri jej ukončení a to vrátane popisu riešenia.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 21/22	

Príloha č. 6: Zoznam miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie zariadení alebo výkon servisnej činnosti

Ulica	Mesto
Nám.SNP 14	Bratislava
Tomášikova 54	Bratislava
Bojnická 14	Bratislava
Lovinského 35	Bratislava
nám. Slobody 27	Bratislava
Hlavná 351	Dunajská Streda
ul.biskupa Királya 3	Komárno
nám.Hrdinov 10	Levice
Cintorínska 11	Nitra
nám.Republiky 10	Nové Zámky
nám.Oslobodenia 13	Senica
Obchodná 1321	Topoľčany
Mierové nám. 21	Trenčín
Trojičné nám. 8	Trnava
Horná 1	Banská Bystrica
Partizánska cesta 9	Banská Bystrica
Komenského 16	Banská Bystrica
M.M. Hodžu 7	Liptovský Mikuláš
Novohradská 4	Lučenec
Námestie Slobody 5	Prievidza
Škultétyho 3	Rimavská Sobota
Na priekope 4	Žilina
Thurzova 1	Košice
Spišské námestie 3	Košice
Masarykova 1	Prešov
Mnoheľova 11	Poprad
Špitálska 1	Michalovce
Štefánikovo námestie 7	Spišská Nová Ves

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na pozáručný servis výpočtovej techniky	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 22/22	