

## Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:

### Objednávateľ:

Názov: **Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky**  
Sídlo: Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica  
Štatutárny orgán: Ing. Jiří Žežulka, prezident finančnej správy  
IČO: 42499500  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
IBAN: SK14 8180 0000 0070 0043 7837  
Adresa pre fakturáciu: Mierová 23, 815 11 Bratislava

(ďalej len „objednávateľ“)

a

### Poskytovateľ:

Obchodné meno: **SOITRON, s.r.o.**  
Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava 25  
Štatutárny orgán: Ing. Ondrej Smolár, konateľ  
IČO: 35 955 678  
IČ DPH: SK2022066937  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658  
Zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel Sro., Vložka číslo 37618/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

## Článok I.

### Úvodné ustanovenia

1. Podkladom pre uzavretie tejto Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej „zmluva“) je ponuka poskytovateľa ako úspešného uchádzača predložená objednávateľovi ako verejnému obstarávateľovi v procese verejného obstarávania postupom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky s nízkou hodnotou s názvom: „Nákup služieb technickej podpory, pozáručného servisu a hotline pre Wifi a proxy zariadenia“.

## Článok II.

### Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi pozáručný servis, technickú podporu a službu hotline (ďalej spolu ako „servisné služby alebo “služby“) pre Wifi zariadenia a zariadenia centrálnej antivírusovej a antispamovej ochrany (ďalej aj ako „zariadenia“), ktoré sa používajú v infraštruktúre finančnej správy, podľa podmienok definovaných v ďalších ustanoveniach tejto zmluvy a záväzok objednávateľa riadne poskytnuté servisné služby prevziať a zaplatiť za tieto poskytovateľovi dohodnutú cenu.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi poskytovať nasledovné servisné služby:
- 2.1. **Pozáručný servis zariadení**, ktorý zahŕňa servisné služby a výmenu náhradných dielov pre Wifi zariadenia a zariadenia centrálnej antivírusovej a antispamovej ochrany. Zoznam Wifi zariadení, zariadení centrálnej antivírusovej a antispamovej ochrany a servisných služieb, ktoré budú na základe tohto odseku poskytované 8 hodín denne, 5 dní v týždni, je uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 2.2. **Technickú podporu**, ktorá zahŕňa poskytovanie služieb technickej podpory kvalifikovaným technickým tímom poskytovateľa pre Wifi zariadenia a zariadenia antivírusovej a antispamovej ochrany. Poskytovanie služieb technickej podpory predstavuje zabezpečenie technického výkonu nutného na odstránenie neočakávaného výpadku požadovanej funkcie, ktorú poskytuje Wifi zariadenie a zariadenie antivírusovej a antispamovej ochrany, v prípade nutnosti realizovať rekonfiguráciu týchto funkcií alebo riešenia ich výpadku.
- Technická podpora bude pozostávať z:
- Incident managementu - Reaktívny servis eliminácie incidenčných stavov prostredníctvom telefonického podpory, poskytovania scriptov a konfiguračných súborov a mailovej komunikácie. Zabezpečenie evidencie incidentov, pridelovanie riešiteľov a ich eskaláciu.
  - Problem Managementu - Servisný proces identifikácie opakujúcich sa Incidentov a určenie primárnej príčiny ich vzniku, ktorý je riešený pri závažnom probléme pri prevádzkovaní služby buď telefonicky/vzdialene alebo na mieste.
  - Change Managementu - Servisný proces realizácie konfiguračných zmien zadaných a odsúhlasených objednávateľom vrátane požiadaviek na konzultácie pri riešení novej požiadavky na zmenu služby.
  - Rozsah aktivít technickej podpory je požadovaný na 8 človeko-hodín za mesiac. V prípade, pokiaľ sa v danom mesiaci nevyčerpá požadovaný rozsah človeko-hodín, zostatok sa presúva na ďalšie obdobie, max. však do doby platnosti tejto zmluvy.
- 2.3. **Službu HOTLINE**, ktorá zahŕňa nepretržitú servisnú pohotovosť pre telefonické nahlasovanie porúch a prijíma hlásenia od oprávnených pracovníkov (osôb) objednávateľa a vyžiadanie telefonických konzultácií a servisných zásahov 8 hodín denne, 5 dní v týždni.
3. Zoznam a požadovaný časový rozsah servisných služieb, ktoré bude poskytovateľ na základe tejto zmluvy objednávateľovi poskytovať, sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Zoznam služieb, lokalít a zariadení pre pozáručný servis“.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby podľa podmienok tejto zmluvy, podľa požiadaviek, potrieb a pokynov objednávateľa riadne a včas, s maximálnou odbornou starostlivosťou a s osobami, ktoré sú odborne spôsobilé na plnenie tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu tejto zmluvy dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne predpisy, ktoré sa na predmet zmluvy vzťahujú, ako aj príslušné STN.

### Článok III. Spôsob a čas plnenia zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby podľa článku II. tejto zmluvy, a to v lehotách stanovených podľa tejto zmluvy, resp. podľa objednávky a prílohy č. 1 tejto zmluvy, a to až na základe ich objednania písomnými objednávkami vystavovanými objednávateľom. Objednávky bude objednávateľ vystavovať vždy v závislosti od aktuálnych potrieb ako aj jeho finančných možností. Objedávateľ nie je povinný objednať si vykonanie žiadnej služby.
2. Nahlásenie poruchy, resp. incidentu alebo nepredvídanej potreby údržby, je možné vykonať aj telefonicky. Objedávateľ je následne povinný bez zbytočného odkladu potvrdiť telefonické nahlásenie poruchy, resp. incidentu a/alebo nepredvídanej potreby údržby poskytovateľovi aj emailom podľa ods. 3. tohto článku zmluvy.
3. E-mailová objednávka vystavená objednávateľom podľa ods. 1, ako aj potvrdenie telefonického nahlásenia poruchy, resp. incidentu a/alebo nepredvídanej potreby údržby podľa ods. 2, musí obsahovať najmä odkaz na túto zmluvu, špecifikáciu servisnej služby podľa článku II. tejto zmluvy, požadovaný termín a miesto poskytnutia služby a určenie oprávnenej osoby, ktorá prevezme poskytnuté služby, dátum, kontaktné údaje oprávnenej osoby objednávateľa.
4. Objednávky, ako aj emailové potvrdenia telefonicky nahlásených porúch, resp. incidentov a/alebo nepredvídanej potreby údržby, je objednávateľ oprávnený zasielať z emailovej adresy: [REDAKOVANÉ] poskytovateľovi na e-mailovú adresu: [REDAKOVANÉ] alebo listom na adresu sídla poskytovateľa uvedenú v záhlaví tejto zmluvy. Telefonické nahlasovanie je možné na tel. číslo poskytovateľa: [REDAKOVANÉ]
5. Poskytovateľ sa zaväzuje prijatie každej objednávky, vrátane objednávateľom potvrdeného telefonického nahlásenia poruchy, resp. incidentu a/ alebo nepredvídanej potreby údržby, potvrdiť spätne prostredníctvom e-mailu alebo listinnej korešpondencie.
6. Odovzdanie a prevzatie poskytnutých služieb a dodaných náhradných dielov sa bude realizovať v mieste poskytnutia služby, podpísaním servisnej správy, prípadne dodacieho listu alebo iného písomného dokumentu oprávnenými osobami zmluvných strán, z ktorých nebudú vyplývať žiadne námietky objednávateľa.
7. Objedávateľ je oprávnený odmietnuť prevzatie poskytnutých služieb a tiež dodaných náhradných dielov a spotrebného materiálu, pokiaľ nie sú poskytnuté alebo dodané v súlade so zmluvou a príslušnou objednávkou alebo sú poskytnuté alebo dodané bez ich objednania a odsúhlasenia objednávateľom.
8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, písomne oznámia zoznam oprávnených osôb, ktoré budú za objednávateľa a poskytovateľa oprávnené na nahlasovanie porúch a väd, na odovzdávanie a preberanie plnení podľa tejto zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky náhradné diely, ktoré bude povinný na účely plnenia tejto zmluvy dodávať a používať, budú vždy nové a originálne pre dané zariadenie, ak sa oprávnení zástupcovia zmluvných strán výslovne a preukázateľne v konkrétnom prípade nedohodnú na tom, že nie je potrebné dodať originálny náhradný diel. Dodanie a použitie náhradných dielov musí

objednávateľ vopred odsúhlasí, a to formou objednávky. Objednávateľ nie je povinný odobrať náhradné diely, dodanie ktorých si vopred neobjednal. Odovzdanie a prevzatie náhradných dielov bude potvrdené na dodacom liste, z ktorého nevyplývajú žiadne námietky objednávateľa, a ktorý je podpísaný oprávnenými osobami zmluvných strán. Chybné náhradné diely, ktoré boli predmetom výmeny, odovzdá poskytovateľ objednávateľovi.

10. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné plnenie tejto zmluvy.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna lehota, ktorá je stanovená pre plnenie povinností objednávateľom, počas omeškania poskytovateľa so splnením ktorejkoľvek z povinností, ktorú má poskytovateľ voči objednávateľovi, neplynie. Počas omeškania poskytovateľa so splnením ktorejkoľvek z povinností, ktorú má poskytovateľ voči objednávateľovi, nie je poskytovateľ oprávnený domáhať sa žiadnej z povinností objednávateľa.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude počas trvania tejto zmluvy, ako aj po jej skončení, zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, zariadeniach objednávateľa a informáciách, o ktorých sa dozvie v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, alebo ktoré objednávateľ označí ako dôverné. Poskytovateľ ich bez výslovného súhlasu objednávateľa neposkytne tretej strane, s výnimkou určenou všeobecne záväzným právnym predpisom. Táto povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na všetky osoby, prostredníctvom ktorých poskytovateľ plní alebo plnil predmet tejto zmluvy. V prípade porušenia tohto záväzku je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi spôsobenú škodu.

#### **Článok IV.**

##### **Miesto plnenia zmluvy**

1. Miestom dodania služieb podľa predmetu zmluvy sú objekty bližšie špecifikované v prílohe č. 1 - Zoznam služieb, lokalít a zariadení pre pozáručný servis

#### **Článok V.**

##### **Cena a platobné podmienky**

1. Cena za servisné služby podľa článku II. tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, na základe cenovej ponuky poskytovateľa ako uchádzača v procese verejného obstarania zákazky.
2. Cena za servisné služby podľa článku II. bod 2, je dohodnutá ako mesačná paušálna cena, vo výške 2.010,- € bez DPH, DPH 20%, teda 402,- € a cena s DPH 2.412,-€, čo je cena spolu počas trvania zmluvy podľa čl. X. bod 1. vo výške 24.120,- € bez DPH, DPH 20%, teda 4.824,-€ a 28.944,- € s DPH. Dohodnutá cena zahŕňa všetky ekonomicky oprávnené náklady a výdavky poskytovateľa, vrátane ceny za náhradné diely a cenu za dopravu. Poskytovateľ nie je oprávnený cenu mesačného paušálu navýšiť o cenu za iné náklady. Mesačná paušálna cena podľa tohto bodu zmluvy bude hradená bezhotovostným prevodom na základe faktúry vystavenej poskytovateľom, ktorej súčasťou bude podpísaný dokument podľa čl. III. ods. 6. tejto zmluvy.

3. Objednávateľ neposkytuje a poskytovateľ nie je oprávnený žiadať od objednávateľa žiadny preddavok ani zálohovú platbu.
4. Ceny dohodnuté touto zmluvou je možné meniť len pri zmene právnych predpisov, ktoré majú dopad na tvorbu ceny, vždy len po vzájomnej dohode zmluvných strán na základe dodatku k tejto zmluve. V prípade, že poskytovateľ nie je platiteľom DPH a v priebehu zmluvného vzťahu sa ním stane, nemá nárok na zvýšenie ceny o DPH.
5. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi na adresu pre fakturáciu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, pričom záväzok objednávateľa uhradiť dohodnutú cenu sa považuje za splnený dňom odpísania príslušnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa.
6. Faktúra musí obsahovať náležitosti vyžadované príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a musí byť vystavená v súlade s podmienkami dohodnutými touto zmluvou a /alebo objednávkou. V opačnom prípade je objednávateľ oprávnený vrátiť poskytovateľovi faktúru v lehote jej splatnosti na prepracovanie (opravu). V takomto prípade objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry a lehota splatnosti začne plynúť odznova na základe doručenia prepracovanej (opravenej) faktúry.

#### **Článok VI.**

##### **Záručná doba a vady**

1. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi záruku 6 mesiacov na poskytnuté servisné služby v rámci plnenia predmetu zmluvy. Na náhradné diely sa vzťahuje záručná doba určená výrobcom náhradného dielu, pričom jej trvanie nesmie byť kratšie ako 24 mesiacov od inštalácie náhradného dielu. Záručná doba začína plynúť odo dňa podpísania servisnej správy, dodacieho listu alebo iného písomného dokumentu podľa článku III. ods. 6. tejto zmluvy. Počas záručnej doby má objednávateľ právo na bezplatné odstránenie väd.
2. Záruka sa nebude vzťahovať na prípady, v ktorých budú vady spôsobené neodborným zásahom vykonaným neodbornou manipuláciou objednávateľom alebo treťou osobou.
3. Objednávateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi vady poskytnutej servisnej služby bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistil, najneskôr do 15 dní odo dňa, kedy ich zistil. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady poskytnutej servisnej služby v lehote do 48 hodín od oznámenia vady, ak sa zmluvné strany v konkrétnom prípade, s prihliadnutím na okolnosti prípadu, nedohodnú inak.
4. Záručná doba začína plynúť odznova odo dňa podpísania preberacieho protokolu, z ktorého bude vyplývať odstránenie vady, a to bez námietok objednávateľa.
5. Na účely tohto článku zmluvy sa za písomné oznámenie považuje aj komunikácia elektronickými prostriedkami medzi oprávnenými zamestnancami objednávateľa a poskytovateľa, ktorá umožňuje jej trvalé zachytenie, na adresu e-mailu poskytovateľa uvedenú v článku III. ods. 4 tejto zmluvy. Kontaktné osoby sú bližšie špecifikované v prílohe č. 1 - Zoznam služieb, lokalít a zariadení pre pozáručný servis

**Článok VII.**  
**Zodpovednosť za škodu, poistenie**

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škodu, spôsobenú porušením povinností v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ znáša nebezpečenstvo škody na veciach, ktoré obstaral na účel vykonania pozáručného servisu až do momentu ich prevzatia objednávateľom.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone jeho činnosti, a to minimálne vo výške 30 000 €. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude takto poistený počas celej doby trvania tejto zmluvy.

**Článok VIII.**  
**Sankcie**

1. V prípade, že je poskytovateľ v omeškaní s plnením ktorejkoľvek servisnej služby podľa článku II., , je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 € za každý, aj začatý deň omeškania. V prípadoch, keď je lehota na plnenie určená v hodinách, kratších ako deň (to je 24 hodín), je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu v uvedenej výške za každú začatú hodinu omeškania.
2. V prípade omeškania poskytovateľa s odstránením väd podľa článku VI. ods. 3. tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 € za každý, aj začatý deň omeškania. V prípadoch, keď je lehota na plnenie určená v hodinách, kratších ako deň (to je 24 hodín), je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu v uvedenej výške za každú začatú hodinu omeškania.
3. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou ceny v lehote splatnosti podľa zmluvy, je poskytovateľ oprávnený uplatniť si u objednávateľa úroky z omeškania, ktoré je objednávateľ povinný platiť v sadzbe podľa § 369a v spojení s § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka, ustanovenej v § 1 ods. 1 nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.
4. Zaplatením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

**Článok IX.**  
**Ostatné dojednania**

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi počas celej doby výkonu Technickej podpory prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy vzťahuje.
2. Objednávateľ zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon Technickej podpory vyžaduje.
3. Objednávateľ povolí poskytovateľovi vzdialený prístup a prístupové heslá. Ďalej sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo

najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.

4. Objednávateľ písomne oznámi poskytovateľovi mená pracovníkov poverených na nahlasovanie požiadaviek na Technickú podporu, ich telefónne čísla, e-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bude bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene. Zmena týchto údajov si nevyžaduje písomné vyhotovenie dodatku k tejto zmluve.
5. Poskytovateľ je povinný dodržiavať všeobecné podmienky bezpečnosti v zmysle prílohy č. 2, ako aj v zmysle prílohy č. 3 a 4 tejto zmluvy.

#### **Článok X. Trvanie zmluvy**

1. Táto zmluva sa uzatvára na obdobie 12 mesiacov od dňa nadobudnutia jej účinnosti.

#### **Článok XI. Zánik zmluvy**

1. Zmluvné strany môžu ukončiť túto zmluvu vzájomnou písomnou dohodou.
2. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od tejto zmluvy v zmysle § 344 a nasl. Obchodného zákonníka z dôvodu podstatného porušenia zmluvných povinností. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných povinností budú považovať najmä:
  - a) ak poskytovateľ opakovane poruší zmluvné podmienky týkajúce sa dodržania dohodnutých termínov, alebo ak poskytovateľ opakovane poruší podmienky týkajúce sa kvality poskytovaných servisných služieb, a to aj napriek písomnému upozorneniu objednávateľa;
  - b) ak objednávateľ opakovane neuhradí cenu za poskytnuté plnenia od poskytovateľa na základe faktúr v lehote ich splatnosti
3. Dohodou zmluvných strán o dôvodoch odstúpenia od tejto zmluvy, nie je dotknuté právo objednávateľa odstúpiť od tejto zmluvy aj z dôvodov uvedených v § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
4. Na účely tohto článku zmluvy sa:
  - a) opakovane rozumie najmenej dvakrát,
  - b) kvalitou rozumie to, že poskytovateľ poskytuje služby bez väd, v súlade s požiadavkami a potrebami objednávateľa s ohľadom na platnú legislatívu a STN.
5. V prípade odstúpenia od zmluvy je toto voči druhej zmluvnej strane účinné dňom doručenia písomného listinného oznámenia o odstúpení od zmluvy. Odstúpením od zmluvy nie sú dotknuté nároky z väd vzniknuté podľa článku VI., nároky zo zodpovednosti za škodu podľa článku VII. a na úhradu sankcií podľa článku VIII. tejto zmluvy.



6. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto zmluvu vypovedať bez udania dôvodu v trojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej listinnej výpovede druhej zmluvnej strane.
7. Odstúpenie od zmluvy alebo výpoveď sa doručujú do sídla zmluvných strán prostredníctvom pošty alebo osobne. V prípade odmietnutia prevzatia písomnej zásielky, sa táto považuje za prevzatú. V prípade uloženia písomnej zásielky na pošte, sa táto považuje za prevzatú uplynutím 5 pracovných dní odo dňa jej uloženia na pošte, aj keď sa adresát o tom nedozvie.

## Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, na základe § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len formou písomných dodatkov, podpísaných zmluvnými stranami, ak v tejto zmluve nie je uvedené inak. Dodatky ku zmluve nesmú byť uzatvorené v rozpore s § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
3. Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa pokúsia všetky prípadné spory vyplývajúce z plnenia tejto zmluvy, riešiť prednostne rokovaním o nožnej vzájomnej dohode.
5. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, po 2 pre každú zmluvnú stranu.
6. Prílohou tejto zmluvy je  
Príloha č. 1 - Zoznam služieb, lokalít a zariadení pre pozáručný servis  
Príloha č. 2 - Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy  
Príloha č. 3 – Poučenie zamestnancov externého subjektu  
Príloha č. 4 – Žiadosť o prístup externého subjektu k IKT FS
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si text tejto zmluvy prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom zmluvu slobodne, vážne a bez nátlaku podpísali.

V Bratislave, dňa: [redacted]

Za objednávateľa:

[redacted]  
Ing. Jiří Žežulka,  
prezident finančnej správy

V Bratislave, dňa: [redacted]

Za poskytovateľa:

[redacted]  
Ing. Ondrej Smolár,  
konateľ



**Príloha č.1**  
**Predmet zmluvy - Zoznam služieb, lokalít a zariadení pre pozáručný servis**

**1.1 Predmet obstarania**

Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb technickej podpory kvalifikovaným technickým tímom poskytovateľa.

V súlade s identifikovanými potrebami objednávateľa tvoria predmet zmluvy služby vymenované v odstavci 1.1 tejto prílohy, ktoré zabezpečujú tieto servisné oblasti:

- a) Pozáručný servis zariadení
- b) Technická podpora
- c) Hotline

**1.2 Služby - pozáručný servis**

SLA ID	SLA	Priorita 1		Priorita 2		Priorita 3		Priorita 4		
		Dostupnosť	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis
	Riešenie servisu	8x5	30min	4H	30min	12H	30min	36H	30min	76H

**1.3 Služby - technická podpora**

SLA ID	SLA	Priorita 1		Priorita 2		Priorita 3		Priorita 4		
		Dostupnosť	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis	Čas reakcie	Nástup na servis
	Incident Management	8x5	30min	4H	30min	12H	30min	36H	30min	76H
	Problem Management	8x5	NBD	-	NBD	-	2BD	-	4BD	-
	Change Management	8x5	-	-	-	-	-	-	NBD	-

Počet predplatených hodín pre službu technická podpora

8

h/mes

**1.4 Služby - Hotline**

SLA ID	SLA	Dostupnosť	Čas reakcie
	Nahlasovanie incidentov	8x5	30min

**1.5 Služby - komunikačné rozhranie**

Vyhradeným komunikačným rozhraním určeným pre prístup k službám je ServiceDesk poskytovateľa, ktorý je určený pre nahlásenie incidentu alebo servisnej požiadavky a to týmito spôsobmi:	
telefonicky	
elektronicky - e-mail	
elektronicky - ITSM	
Dostupnosť ServiceDesku je určená parametrom Dostupnosť uvedeným v popise SLA v odstavci 1.4 Služby - hotline	

**2. Zoznam lokalít a kontaktných osôb**

ID:	Lokalita, adresa:	Štát:	Telefón:	E-mail:
SSK 001	██████████ Bratislava	SK	██████████	██████████
SSK 002	V. Meder - ██████████	SK	██████████	██████████
SSK 003	Donovaly - ██████████	SK	██████████	██████████
SSK 004	B. Bystrica - ██████████	SK	██████████	██████████
SSK 005	V. Nemecké - h. ██████████	SK	██████████	██████████
SSK 006	Tajov ██████████	SK	██████████	██████████

### 3. Zoznam pokrytých zariadení a aplikácií pre pozáručný servis

ID	PN	SN	Kategória	Množstvo	SLA	Lokalita	Datum aktivácie	Maintenance
1	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824D03Q	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_002	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
2	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824D03X	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_005	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
3	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824D041	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
4	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824J047	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
5	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824Q021	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
6	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824V04Z	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
7	AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1824V054	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_003	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
8	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ1929J0B6	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
9	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ1929J0B7	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
10	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ1929J0B8	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
11	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ200920JR	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_005	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
12	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ200920JU	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_002	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
13	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ200920JX	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_005	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
14	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ200920K0	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
15	AIR-CAP2702E-E-K9	FCZ200920JW	WiFi prístupový bod	1	SLA_5x8	SSK_003	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
16	AIR-CT5508-50-K9	FCW2008B15R	WiFi kontrolér	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
17	AIR-CT5508-HA-K9	FCW2008B148	WiFi kontrolér	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor maintenance
18	CIS-ESA-C690-K9	FCH2214V148	Aktívny prvok LAN	1	SLA_5x8	SSK_006	Od účinnosti zmluvy	Vendor warranty
19	CIS-ESA-C690-K9	FCH2214V146	Aktívny prvok LAN	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor warranty
20	CIS-WSA-S690-K9	FCH2214V0ZP	Aktívny prvok LAN	1	SLA_5x8	SSK_001	Od účinnosti zmluvy	Vendor warranty
21	CIS-WSA-S690-K9	FCH2214V0ZX	Aktívny prvok LAN	1	SLA_5x8	SSK_004	Od účinnosti zmluvy	Vendor warranty
22	CIS-WSA-S690-K9	FCH2214V0ZQ	Aktívny prvok LAN	1	SLA_5x8	SSK_006	Od účinnosti zmluvy	Vendor warranty