

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

uzatvorená podľa §269 a nasl. Zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

Evidenčné číslo

Objednávateľ: 4661038/2018

Dodávateľ:

medzi zmluvnými stranami :

TRANSPETROL, a.s.

Sídlo : Šumavská 38, 821 08 Bratislava
Doručovací adresa : Šumavská 38, 821 08 Bratislava
Zastúpená : **Ing. Ivanom Krivosudským, predsedom predstavenstva**
: **RNDr. Martin Ružinský PhD., podpredseda predstavenstva**

IČO : 313 41 977
DIČ: : 2020403715
IČ pre DPH : SK2020403715
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Bratislava
č. účtu: 2621021532/1100

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sa, vo vložke č.: 507/B
(ďalej len “**Objednávateľ**”)

a

TCX s.r.o.

Sídlo : Tomášikova 1, 04001 Košice
Doručovací adresa : Trieda SNP 48/a, 04001 Košice
Zastúpená : **Mgr. Pavol Schreiber, konateľ**

IČO : 36585203
DIČ: : 2021890167
IČ pre DPH : SK2021890167
Bankové spojenie : UnicreditBank a.s. Bratislava
č. účtu: SK50 1111 0000 0066 2420 7007

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, v oddiele Sro, vo vložke č.: 15523/V
(ďalej len “**Dodávateľ**”)

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

1 Účel zmluvy

- 1.1 Účelom Zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie odborných služieb SLA pre VMware, Citrix, Datacore a Veeam a periodické obnovenie Subscription Advantage uvedených SW.

2 Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom Zmluvy je poskytnutie odborných služieb SLA pre VMware, Citrix, Datacore a Veeam a periodické obnovenie Subscription Advantage uvedených SW (ďalej všetko spoločne len „služby“), pričom špecifikácia poskytovaných služieb tvorí prílohu č. 1 zmluvy.
- 2.2. Dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený poskytovať služby podľa tejto zmluvy a disponuje takými oprávneniami, personálnymi a technickými kapacitami, ktoré sú potrebné na poskytovanie plnenia podľa tejto zmluvy

3. Cena a platobné podmienky

- 3.1. Cena za predmet Zmluvy podľa Prílohy č. 1 bod 1.1. je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 2 995,- EUR bez DPH mesačne, slovom: dvetisícdeväťstodeväťdesiatpäť EUR bez DPH. Cena za predmet Zmluvy podľa Prílohy č. 1 bod 1.2 nie je zahrnutá v cene podľa predchádzajúcej vety tohto článku zmluvy, bude fakturovaná v termíne výročia predmetnej licencie a je stanovená dohodou zmluvných strán vo výške uvedenej v Prílohe č. 1. Ceny sú stanovené ako maximálne a sú v nich zahrnuté všetky oprávnené náklady dodávateľa spojené s plnením podľa tejto zmluvy.
- 3.2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ výrobca zmení oficiálnu cenu za služby podľa Prílohy č.1. bod 1.2, sú obe strany tieto zmeny povinný akceptovať a adekvátne upraviť ceny za predmetnú službu. Dodávateľ je povinný tieto zmeny oznámiť Objednávateľovi, poskytnúť nespochybniteľné oficiálne vyjadrenie výrobcu.
- 3.3. Daň z pridanej hodnoty (DPH) bude k cenám bez DPH pripočítaná podľa platných právnych predpisov v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 3.4. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú cenu mesačne, na základe faktúry vystavenej Dodávateľom a doručenej Objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po vykonaní služieb v zmysle Zmluvy.
- 3.5. Platba za plnenie predmetu Zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet Dodávateľa uvedený v Zmluve.
- 3.6. Splatnosť faktúry je stanovená na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. Súčasťou faktúry bude kópia Objednávateľom podpísaného Preberacieho protokolu (mesačnej evidencie) s určením druhu a rozsahu fakturovaných prác a uvedením počtu nevyčerpaných hodín, ktoré sa prenášajú do ďalšieho obdobia plnenia zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo nebude vyhotovená v súlade so Zmluvou, má Objednávateľ právo vrátiť ju Dodávateľovi na opravu a doplnenie, pričom u opravenej a doplnenej faktúry lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a doplnenej faktúry Objednávateľovi.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

- 3.7. Dodávateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať Objednávateľovi DOPORUČENE, alebo doručovať osobne. U faktúry odoslanej ako obyčajná poštová zásielka nie je možné uplatňovať si úrok z omeškania úhrady fakturovanej ceny.

4. Plnenie predmetu Zmluvy

- 4.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00 hod. Nevyčerpané hodiny služieb je Objednávateľ oprávnený čerpať v nasledujúcich mesiacoch počas trvania tejto zmluvy.
- 4.2. Služby budú poskytované do: 31.12.2020.
- 4.3. Plnenie v zmysle Zmluvy bude poskytované Dodávateľom bezodkladne po uplatnení požiadavky zo strany Objednávateľa, alebo v termíne, ktorý si zmluvné strany vopred vzájomne dohodnú prostredníctvom svojich Oprávnených osôb v zmysle bodu 7.1 tejto Zmluvy, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia požiadavky a to podľa charakteru požiadavky pomocou technických komunikačných prostriedkov (e-mail, telefón, hot line) alebo priamo v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo pomocou vzdialeného prístupu k systému, za ktorého zriadenie a udržiavanie je zodpovedný Objednávateľ.
- 4.4. Dodávateľ a Objednávateľ sa zaväzujú plniť predmet Zmluvy nasledovným spôsobom:
- Objednávateľ v súlade s bodom 7.2 oznámi svoju požiadavku Oprávnenej osobe Dodávateľa. Dodávateľ bezodkladne (najneskôr do 7 pracovných dní) po prijatí požiadavky Objednávateľa vyrieši požiadavku, alebo oznámi termín plnenia, rozsah kapacít a postup pri riešení požiadavky, alebo v prípade potreby požiada o jej spresnenie. Dodávateľ je povinný začať s realizáciou požiadavky bezodkladne po vzájomnom odsúhlasení navrhovaného termínu a postupu medzi Dodávateľom a Objednávateľom a plnenie realizovať v takto vzájomne dohodnutom termíne, najneskôr však do 30 dní od prijatia požiadavky Objednávateľa. Dodávateľ predloží oprávnenej osobe Objednávateľa na kontrolu a odsúhlasenie súhrnnú evidenciu realizovaných služieb za dané obdobie (kalendárny mesiac).

5. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Dodávateľa, a to najmä:
- prístup k technickým zariadeniam potrebný k plneniu predmetu Zmluvy;
 - zabezpečenie včasnej prípravy hardvéru a softvéru, potrebných k plneniu záväzkov Dodávateľa;
 - zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnenie Dodávateľa, a to na základe žiadosti Dodávateľa formou uvedenou v bode 7.2.
 - zabezpečenie súčinnosti svojich pracovníkov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy.
- 5.2. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa Dodávateľovi ani na základe výzvy doručenej Objednávateľovi, môže mať za následok posun termínov jednotlivých

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

plnení, za čo nenesie Dodávateľ zodpovednosť v rozsahu omeškania Objednávateľa. Táto skutočnosť však musí byť Dodávateľom preukázaná.

5.3. Dodávateľ sa zaväzuje:

- že zabezpečí koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom Zmluvy,
- uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade so Zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a normami,
- brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre spracovanie dát.
- zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu Zmluvy, pričom tento záväzok Dodávateľa trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení Zmluvy
- odborné práce musia byť vykonané len pracovníkmi dodávateľa, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu, odbornú spôsobilosť a oprávnenie na vykonanie týchto prác. Dodávateľ je povinný pri vykonávaní plnenia podľa tejto zmluvy zabezpečiť dodržiavanie platných technických noriem, príslušných platných všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov Objednávateľa týkajúcich sa poskytovaných služieb a predpisov týkajúcich sa BOZP a PO, zákazu vnášania, požívania alkoholických nápojov, užívania omamných alebo psychotropných látok, fajčenia, ako aj iných interných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený. Dodávateľ zodpovedá za to, že všetci pracovníci, ktorých použije na poskytovanie služieb sú oprávnení, spôsobilí a poučení na výkon príslušných prác. Zástupca Objednávateľa je oprávnený kontrolovať dodržiavanie týchto povinností a za každé porušenie tohto ustanovenia sa Dodávateľ zaväzuje na základe uplatnenia Objednávateľom zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1500,- eur. Porušenie týchto povinností Dodávateľom sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.
- .

6. Odovzdanie a prebratie predmetu plnenia

6.1. Plnenia, poskytnuté Dodávateľom Objednávateľovi podľa čl. 2.1., budú zaevidované v súhrnnej mesačnej evidencii realizovaných služieb, podpísaných Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán (Preberací protokol).

6.2. Záručná doba na plnenia a veci dodané Dodávateľom v súvislosti s plnením Zmluvy je 6 mesiacov od podpísania Preberacieho protokolu Oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

7. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú oprávnené viesť rokovanie v mene zmluvných strán Oprávnené osoby. Zmeny týkajúce sa Oprávnených osôb sú zmluvné strany povinné si vzájomne oznámiť bez zbytočného odkladu vy zmene Oprávnenej osoby.

Oprávnené osoby Objednávateľa konajú vo veciach technických: Martin Pásztor, Ing. Roman Bohuš.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

Oprávnené osoby Dodávateľa konať vo veciach technických: Ing. Marek Kolesár CCEA, MSICP, Ing. Róbert Kafka, DCIE, VCP

7.2. Písomnosti sa medzi zmluvnými stranami doručujú osobne, elektronickou poštou, faxom, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.

8. Zodpovednosť za vady a náhrada škody

- 8.1. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet Zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek väd, v súlade so Zmluvou, normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.2. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť reklamované vady na svoje náklady a to do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 8.3. Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť a oznámiť ich na adresu Dodávateľa..
- 8.4. Dodávateľ je povinný bezodkladne po oznámení vady objednávatelom začať s prácami na odstránení vady v zmysle ustanovení Zmluvy.
- 8.5. Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi, zhotoviteľovi alebo tretím osobám v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa vyplývajúcich z Zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti. O škodách bude Dodávateľ Objednávateľa neodkladne informovať a zaväzuje sa nahradiť vzniknutú škodu a vykonať opatrenia k odstráneniu škôd bez zbytočného odkladu. Dodávateľ je povinný na požiadanie bezodkladne poskytnúť súčinnosť potrebnú na preverenie okolností vzniku škody a jej výšky a uhradiť náklady spojené so zisťovaním rozsahu škody a jej uplatnením.
- 8.10. Dodávateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovaciu povinnosť pri hroziacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
- 8.11. V prípade, ak v dôsledku porušenia povinností dodávateľa (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v Zmluve a jej prílohách, všeobecne záväzných právnych predpisoch a iných predpisov) dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu objednávatel'a, je dodávateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.
- 8.12. Dodávateľ je povinný mať uzatvorené Poistenie zodpovednosti za škody spôsobené tretím osobám po celú dobu trvania záväzkov podľa tejto zmluvy, vo výške poistnej sumy najmenej v hodnote celkovej ceny plnenia podľa tejto zmluvy. V prípade, ak dodávateľ uzavrel s objednávatelom aj ďalšie zmluvy, poistná suma musí byť vždy najmenej vo výške súčtu ceny všetkých plnení poskytovaných dodávateľom objednávatelovi na základe všetkých zmlúv kumulatívne. Dodávateľ sa zaväzuje uvedené skutočnosti preukázať

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

objednávateľovi pred podpisom tejto zmluvy a kedykoľvek počas trvania zmluvy na požiadanie objednávateľa. Nepredloženie dokladov o uzavretí poisťovnej zmluvy, úhrade poisťného, trvaní poistenia alebo zánik poistenia počas trvania tohto zmluvného vzťahu podľa tohto bodu zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.

- 8.13. Dodávateľ prehlasuje a zodpovedá za to, že predmet jeho plnenia nie je zaťažený právami tretích osôb. Vo vzťahu k prípadnému dielu alebo plneniu, ktoré je chránené autorským právom dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený vykonávať majetkové práva autora (autorov) diela a v § 65 a nasl. Autorského zákona č. 185/2015 Z.z. udeľuje objednávateľovi súhlas na použitie diela dodaného na základe tejto zmluvy a zároveň chráneného podľa autorského zákona podľa potreby objednávateľa, spôsobom v zmysle § 19 Autorského zákona, v neobmedzenom rozsahu, bez časového obmedzenia. Odmena za poskytnutie súhlasu na použitie diela (licencie) objednávateľovi je zahrnutá v cene za predmet zmluvy podľa tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť objednávateľa pre prípad, že dielo má právne vady. Po splnení záväzku podľa tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený bez ďalšieho poveriť doplnením alebo zmenou diela aj inú osobu ako dodávateľa..
- 8.14. V súvislosti s licenciami podľa bodu 1.2 Prílohy č. 1 zmluvy, Objednávateľ sa zaväzuje, že bude Dielo používať v súlade s udelenými licenciami, a v súlade s ustanoveniami AZ. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu najmä vyvinúť primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.

9. Sankcie

- 9.1 Dodávateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe uplatnenia zmluvnú pokutu vo výške:
- a) 33,- eur za každý deň omeškania Dodávateľa s odovzdaním služby podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi v termíne dohodnutom v bode , 4.3 tejto zmluvy,
 - b) 16,- eur za každý deň omeškania zhotoviteľa s odstránením väd poskytnutej služby v lehote určenej v bode 8.3. tejto Zmluvy,

Dodávateľ je povinný zaplatiť zmluvné pokuty uplatnené podľa tejto Zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia Objednávateľom. Zaplatenie zmluvných pokút nezaväzuje Dodávateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatené zmluvné pokuty sa neodpočítavajú od výšky spôsobenej škody. Omeškanie Dodávateľa s plnením podľa tejto zmluvy o viac ako 30 dní bude považované za podstatné porušenie zmluvy s právom Objednávateľa od zmluvy odstúpiť.

- 9.2 Pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou ceny na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry Dodávateľa sa zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplatennej sumy za každý deň omeškania.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

10. Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 10.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany so zverejnením tejto zmluvy súhlasia.
- 10.2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020
- 10.3. Túto Zmluvu je možné ukončiť :
- dohodou zmluvných strán
 - odstúpením od Zmluvy v prípade ak to ustanovuje Zmluva alebo zákon, pričom odstúpením od zmluvy Zmluva zaniká dňom doručenia písomného prejavu vôle oprávnenej strany druhej zmluvnej strane. Pri odstúpení si zmluvné strany ponechajú plnenia poskytnuté ku dňu odstúpenia a obe zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o vysporiadaní záväzkov.
 - výpoveďou bez udania dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane
 - ak sa Systém Objednávateľa, na ktorý sa viaže predmet Zmluvy, prestane u Objednávateľa používať – zmluvný vzťah zanikne posledným kalendárnym dňom nasledujúceho mesiaca po doručení oznámenia Objednávateľa Dodávateľovi.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete Zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán o predmete Zmluvy a môže byť menená len formou dodatkov riadne podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
- 11.2. Informácie a podklady (najmä skutočnosti obchodnej, výrobnéj alebo technickej povahy), ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch, a ktoré zmluvné strany získali v súvislosti s prípravou alebo plnením Zmluvy považujú zmluvné strany za **dôverné**, tieto môžu byť použité len za účelom splnenia záväzkov z Zmluvy a nesmú byť zverejnené, poskytnuté alebo sprístupnené tretej osobe bez súhlasu druhej zmluvnej strany, použité na iný účel ako na plnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať **obchodné tajomstvo** a dodržiavať ustanovenia Organizačnej smernice č. 1/2012 na ochranu obchodného tajomstva TRANSPETROL, a.s., s ktorou bol oboznámený pri podpise Zmluvy. Tento záväzok sa zmluvné strany zaväzujú dodržiavať bez časového obmedzenia aj po zániku Zmluvy.
- 11.3. Zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Obe zmluvné strany obdržia po dva exempláre.
- 11.4. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tohto zmluvného vzťahu sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

- 11.5. Objednávateľ aj Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie Zmluvy.
- 11.6. V prípade, ak akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy.
- 11.7. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prejednaní, ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch Zmluvy pripojujú zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Poskytované služby a cena diela

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Ivan Krivosudský
predseda predstavenstva
TRANSPETROL, a.s.

.....
Mgr. Pavol Schreiber, konateľ
TCX s.r.o.

.....
RNDr. Martin Ružinský, PhD.
podpredseda predstavenstva
TRANSPETROL, a.s.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

Príloha č. 1 – Opis požadovaného predmetu obstarávania Príloha 1

1.1 Servisná podpora produktov SW Citrix, VMware, Veeam a Datacore:

Poskytovanie servisnej podpory produktov VMware Enterprise PLUS v.6.5., Datacore SanSymphony-V v.11.0., Citrix XenDesktop v 7.15., vrátane Citrix XenMobile Enterprise, Veeam Backup&Replication

- **Servisné pokrytie – 8x5**, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 16:00 hod. okrem štátom uznaných sviatkov pre hlasové brány, servery a aplikácie. Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.
- Doba odozvy – zahájenie servisného zákroku nasledujúci pracovný deň od nahlásenia a registrácie problému. Pri technických problémoch, ktoré nie je možné riešiť vzdialeným prístupom, autorizovaný technik príde na miesto inštalácie nasledujúci pracovný deň od nahlásenia a registrácie problému.
- Doba neutralizácie incidentu – je doba, čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného incidentu (začína plynúť po korektnom zaregistrovaní požiadavky). Neutralizácia incidentu znamená obnovenie fungovania HW alebo SW prvku.
- Zo strany Dodávateľa sú pre servisnú podporu definované nasledujúce priority, ktoré navrhuje Objednávateľ:
 - **P1 - priorita 1**
 - nedostatočným plnením predmetu zmluvy bola spôsobená degradácia alebo výpadok, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 2;
 - nastalo zastavenie systému;
 - zlyhanie systému spôsobuje stratu dát;
 - chyby v systéme neumožňujú spustenie alebo pokračovanie behu SW a HW prvkov;
 - **P2 - priorita 2**
 - nedostatočným plnením predmetu Zmluvy bola zapríčinená čiastočná nefunkčnosť, jej časti, komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 3;
 - je zhoršená funkčnosť SW a HW prvkov so výrazným dopadom na chod;
 - zlyhávanie nespôsobuje stratu dát;
 - je zaznamenaný pokles výkonových merateľných parametrov Diela;
 - **P3 - priorita 3**
 - slúži na upozornenie, nespokojnosť Objednávateľa s poskytnutým predmetom Zmluvy (technické riešenie, doba riešenia), prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 4;
 - výskyt chýb, ktoré nemajú priamy vplyv na výkon SW a HW prvkov;
 - žiadosť o výmenu jednotlivých častí / prvkov diela;
 - **P4 - priorita 4**
 - slúži na upozornenie na nespokojnosť Objednávateľa s poskytnutým predmetom zmluvy, predmetu Zmluvy (napr. spôsob komunikácie, doba odozvy);

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

	P1	P2	P3	P4
Reakčná doba	1 hod	4 hod	24 hod	84 hod
dobu neutralizácie	24 hod.	48 hod	7 dní	30 dní

- **Hotline** e-mailom a telefonicky v neobmedzenom rozsahu, incident manažment a problém manažment Hotline (telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu) a konzultačné služby, podporu a konzultačné služby a podporu správy existujúcich aplikácií Citrix, Datacore, Veeam a VMware inštalovanej u Objednávateľa
- Poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu, známych problémov a ich dostupných riešení; poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu.
- Onsite alebo remote Access support v rozsahu/kalendárny mesiac:

Celkom **4 osobohodiny** pre Citrix infraštruktúru

Celkom **8 osobohodín** pre VMware a Datacore infraštruktúru

Celkom **4 osobohodiny** pre Veeam infraštruktúru

V rámci servisnej zmluvy je možné spravovať a upgradovať VMware, Citrix a Datacore riešenie na posledné možné verzie produktov (minor release upgrade).

Prenos nevyčerpaných hodín s možnosťou kumulatívneho čerpania vrámci trvania zmluvy, evidencia činnosti v mesiaci je prílohou akceptačného protokolu k faktúre.

1.2 Periodické obnovenie Subscription Advantage SW Citrix, VMware, Veeam a Datacore na dobu 1 roka v cenách podľa cenovej ponuky výrobcu SW produktu podľa tabuľky 1.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

2. Cena diela:

Cena diela je zložená z mesačnej paušálnej sumy pre servisnú podporu (za 12 mesiacov spolu pri mesačnej fakturácii) a obnovenie Subscription Advantage SW Citrix, VMware, Veeam a Datacore na dobu jedného roka podľa tabuľky1.

Kód produktu	Popis produktu	Množstvo	Cena za support/rok	Obdobie pre ktoré sa objednáva SA renewal	Počet rokov supportu	Cena za support/spolu
1Y Renewals						
AST-EWR-GLD-FSV	SANSymphony-V Annual Support - Automated Storage Tiering	3	10 851,29 €	Datacore support na 1 rok pre súčasnú infraštruktúru. Termín výročia 31.12.	3	32 553,87 €
87	SANSymphony-V Annual Support - Fibre Channel Protocol	2				
SV3-EWR-GLD-BSV	SANSymphony-V Annual Support - vL3 Storage Virtualization Software for 1 node (with 8TB)	2				
SV1-EWR-GLD-BSV	SANSymphony-V Annual Support - vL1 Storage Virtualization Software for 1 node (with 5TB)	1				
VCS6-STD-G-SSS-C	Basic Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 1 year	18	16 217,08 €	VMware support, Termín výročia: 12.marec	3	48 651,24 €
24	Production Support Coverage VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	1				
V-VASENT-VS-P01AR-00	Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Availability Suite Enterprise for VMware	18	5 821,92 €	Veeam support, Termín výročia: December 18	3	17 465,76 €
	Citrix XenMobile Enterprise Edition x1 User License	50	34 579,22 €	Current expiration 31.12.2020, New expiration 31.12.2021 - 1 rok	3	0,00 €
	Citrix XenDesktop Platinum Edition Per User	100		Current expiration 31.12.2020, New expiration 31.12.2021 - 1 rok		
	Citrix Workspace Suite x1 User License	100		Current expiration 28.12.2020, New expiration 31.12.2021 - 1 rok		
	Citrix NetScaler VPX 200 Enterprise Edition	1		Current expiration 29.12.2019, New expiration 31.12.2020 - 1 rok		
	Citrix NetScaler VPX 200 Standard Edition	2		Current expiration 31.12.2019, New expiration 31.12.2020 - 1 rok		
	SLA pre VMware, Citrix, Datacore a Veeam		2995,00 €		3	107 820,00 €
						260 490,00 €

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA VMware, Citrix, Datacore a Veeam

Cena celkom za SA renewal za jednotlivé roky:

Cena celkom za 1 rok (roky 2018, 2019):	34 818,31 € bez DPH
Cena celkom za rok 2020:	42 759,91 € bez DPH

Realizácia výkonu činností Servisného kontraktu:

Zhotoviteľ sa zaväzuje, že servisné zásahy budú realizovať odborne školení technickí pracovníci s certifikáciami:

Citrix certified enterprise engineer (CCEE)

Datacore certified infrastructure engineer (DCIE)

VMware certified profesional (VCP)