

# Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore

## č. SPIN2-1-2018-004

**Poskytovateľ: Asseco Solutions, a.s.**

**Plynárenská 7/C**

**821 09 Bratislava**

Štatutárny orgán:

**Ing. Edita Angyalová, podpredseda predstavenstva**

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.81/B

Osoba oprávnená k rokovaní: Tomáš Špányi

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

**Odberateľ: Správa služieb diplomatickému zboru, a.s.**

**Palisády 31**

**811 06 Bratislava**

Štatutárny orgán:

**Ing. Marek Černý – predseda predstavenstva a generálny riaditeľ**

**Ing. Boris Šturc, SSc. – člen predstavenstva**

IČO: 35 822 163

IČDPH: SK2021595378

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1; oddiel Sa, vložka č. 2834/B

Osoba oprávnená k rokovaní: Ing. Miroslav Čajko

Primárny telefonický kontakt: : 02/59205757

### **PREAMBULA**

Poskytovateľ a Odberateľ (ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“) sa v súlade s § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore č. (ďalej aj ako „Zmluva“) za nižšie uvedených podmienok.

### **1. Článok Vymedzenie pojmov**

- 1.1 „*Odberateľ*“, je fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná Služba na základe tejto Zmluvy.
- 1.2 „*Služba*“ označuje všetky služby poskytované v rámci tejto Zmluvy pracovníkmi Poskytovateľa.

- 1.3 „Rozsah služby“ je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania Odberateľovi. Prílohou tejto Zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.
- 1.4 „Cena“ Služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Ak nie je stanovená rozsahom služby, je Cena Služby určená platným cenníkom Poskytovateľa.
- 1.5 „Cenník“ je dokument vydaný Poskytovateľom, ktorý stanovuje jednotkové ceny služieb. Cenník je obvykle vydávaný k 1. januáru príslušného kalendárneho roka a jeho platnosť končí dňom vydania nového cenníka.
- 1.6 „Počiatkové obdobie“ je prvých 12 mesiacov poskytovania Služby na základe tejto Zmluvy.
- 1.7 „Pracovná hodina“ – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia (v čase od 8:00 – 16:00 počas pracovného dňa).
- 1.8 „VOP“ – Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s. určujúce základné pravidlá, pojmy a definície vo vzťahu k poskytovaným produktom a službám spoločnosti Asseco Solutions, a.s.
- 1.9 „Podstatné porušenie Zmluvy“ - je omeškanie s plnením akejkoľvek zmluvne dohodnutej povinnosti zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako 30 dní ak povinná zmluvná strana neodstránila predmetné porušenie ani v dodatočne určenej lehote poskytnutej druhou zmluvnou stranou.

## **2. Článok Predmet Zmluvy**

Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať služby definované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a povinnosť Odberateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa ustanovení tejto Zmluvy.

## **3. Článok Všeobecné podmienky**

### **3.1 Použitelnosť VOP**

- a) Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, tak na poskytovanie všetkých služieb platia VOP. Služby poskytnuté nad rámec rozsahu služby budú ocenené podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa a fakturované na základe podpísaného preberacieho protokolu.
- b) Odberateľ prehlasuje, že sa oboznámil s VOP pred podpisom Zmluvy, súhlasí s nimi a zaväzuje sa dodržiavať vždy aktuálne platné VOP aj v budúcnosti. Aktuálne VOP sú k nahliadnutiu na webovej stránke Poskytovateľa [www.assecosolutions.com](http://www.assecosolutions.com). Ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré sú odlišné od VOP majú prednosť.

### **3.2 Predpoklady plnenia**

Hardvérový produkt, ktorý slúži na zabezpečenie prevádzky informačného systému Odberateľa v čase platnosti tejto Zmluvy musí zodpovedať odporúčaným technickým požiadavkám potrebným pre dodávaný informačný systém, ktoré sú dostupné vo verejne prístupnej časti internetových stránok Poskytovateľa [www.assecosolutions.eu](http://www.assecosolutions.eu). V prípade, že hardvér Odberateľa nebude spĺňať odporúčané technické požiadavky, Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody ani prípadné vady vzniknuté z tohto dôsledku a zároveň budú všetky náklady spojené s ich odstránením hradené Odberateľom.

### **3.3 Cenové a platobné podmienky**

- a) Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

- b) Pevná cena za službu A (príloha č. 1) bude Poskytovateľom fakturovaná mesačne a to vždy na začiatku kalendárneho mesiaca, počas ktorého bude Služba poskytovaná. Pevná cena za službu B (príloha č.1) bude Poskytovateľom fakturovaná štvrtročne a to vždy na začiatku kalendárneho štvrtroka, počas ktorého bude Služba poskytovaná. Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry Poskytovateľom. Splatnosť takto vystavených faktúr bude 14 dní od ich vystavenia Poskytovateľom.
- c) Poskytovateľ má právo zmeniť výšku ceny za Služby, uvedené v rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, až po uplynutí Počiatočného obdobia. Pripravovanú zmenu je však povinný písomne oznámiť Odberateľovi najmenej 90 dní vopred. Zmenou poplatku sa nerozumie zmena ceny Služby Poskytovateľa v priebehu plnenia Zmluvy, ak je cena určená ako násobok jednotkovej ceny a parametra, ktorý udáva fakturované množstvo.
- d) Po uplynutí počiatočného obdobia má Poskytovateľ právo ceny jednotlivých Služieb zvýšiť len o výšku inflácie v súlade s príslušným ustanovením VOP.
- e) Poskytovateľ má právo zo strany Odberateľa právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na znemožnené alebo zmarené plnenie Služby spôsobenej chybou alebo problémom na strane Odberateľa, t.j. napr. ak Odberateľ neposkytne požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie Služby Poskytovateľom.
- f) V prípade omeškania Odberateľa s úhradou záväzku môže Poskytovateľ uplatniť sankcie v zmysle VOP a zároveň môže pozastaviť činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy, alebo môže blokovať funkcionality APV SPIN do doby úhrady záväzku. Toto pozastavenie nebude považované za omeškanie plnení zo strany Poskytovateľa.
- g) Poskytovateľ si vyhradzuje právo aktualizovať pre príslušný kalendárny rok cenník služieb.

### **3.4 Štandardné časové pokrytie**

Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok).

### **3.5 Časové pokrytie**

Časové pokrytie je čas na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie definované vo VOP.

### **3.6 Autorizovaná osoba**

- a) Osoby autorizované na komunikáciu Odberateľa s Poskytovateľom sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- b) V prípade potreby (plánovaný výpadok, prípadne iné oznámenie zo strany Poskytovateľa) budú pracovníci Hot-linu Poskytovateľa kontaktovať aspoň jednu z osôb Odberateľa uvedených na tomto zozname.
- c) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou každú zmenu tohto zoznamu Poskytovateľovi aspoň 14 dní vopred.

### **3.7 Havarijná služba, reakčná doba, doba riešenia a reklamačné konanie**

- a) Havarijná služba je poskytovaná Odberateľovi pre riešenie neštandardných situácií, výsledkom ktorých je úplná nefunkčnosť tých softvérových produktov, na ktoré sa Zmluva vzťahuje.
- b) Doba riešenia havárie sa počíta od okamihu jej prijatia pracovníkom Hot-linu Poskytovateľa až do okamihu oznámenia vyriešenia havárie pracovníkom Hot-linu autorizovaným osobám Odberateľa. Doba riešenia havárie bude Poskytovateľom skrátená na najkratšiu možnú mieru, pričom akceptovaná maximálna doba riešenia havárie sú 3 pracovné dni, ak Rozsah služby neuvádza inak.

- c) Poskytovateľ začne poskytovať havarijnú službu Odberateľovi najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (reakčná doba) od nahlásenia jej potreby prostredníctvom Hot-line. V prípade, že definícia Rozsah služby uvádza inú reakčnú dobu, je určujúca táto reakčná doba.
- d) Pokiaľ sa ukáže, že odstránenie havárie Poskytovateľom vyžaduje/vyžadovalo súčinnosť Odberateľa, tak sa termín na odstránenie havárie predlžuje o čas,
  - i) ktorý potreboval Odberateľ na vykonanie aktivít na základe inštrukcií Poskytovateľa, a to počínajúc potvrdeným prijatím inštrukcií a končiac hlásením operátorovi Hot-linu Poskytovateľa, že požadované aktivity boli vykonané;
  - ii) počas ktorého sa preukázateľne nepodarilo odovzdať Odberateľovi požiadavku na súčinnosť.
- e) V prípade, že Odberateľ nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu doporučenou poštou v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Vzájomné nároky z plnenia tejto Zmluvy môžu uplatňovať len zmluvné strany Zmluvy. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za neoprávnenú.

### **3.8 Minimálna doba poskytovania služby**

- a) Odberateľ môže Službu vypovedať aj v prípade, že je pre ňu zmluvnými stranami definovaná minimálna doba, na ktorú sa Služba objednáva. Ak bola výpoveď podaná z iného dôvodu, ako je podstatné porušenie Zmluvy o poskytovaní služby zo strany Poskytovateľa, zaväzuje sa Odberateľ uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej pri definícii produktu/služby, a to do 30 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.
- b) V prípade, že nie je určené inak, je výška storno poplatku vypočítaná ako 50% z objemu, ktorý by bol Odberateľovi fakturovaný do konca minimálnej doby poskytovania Služby.

### **3.9 Ohlasovanie a komunikácia**

Havarijná služba musí byť oznámená autorizovanými osobami Odberateľa na zvláštne telefónne číslo Hot-line určené Poskytovateľom. V čase podpisu tejto Zmluvy to je číslo 02 2067 7111 Zmenu tohto telefónneho čísla je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi písomnou formou najmenej 14 dní vopred. Alternatívne komunikačné kanály sú iba doplnkové a nie je garantovaná reakcia a ani odpoveď na správy podávané týmto spôsobom.

### **3.10 Miesto poskytnutia Služby**

Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak miestom jej poskytovania je sídlo Odberateľa alebo Poskytovateľa.

### **3.11 Ostatné práva a povinnosti**

- a) Odberateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť najmä pri
  - i) zabezpečení primeraného prístupu Poskytovateľa k systémom, ktoré sú predmetom Služby, alebo súvisia so Službou,
  - ii) použitím ďalších súvisiacich častí systému,
  - iii) použitím pamäťových médií nevyhnutných pre výkon Služby podľa Zmluvy,
  - iv) implementácii odporúčaných Poskytovateľom,
  - v) pri zabezpečení iných vyššie nekonkretizovaných činností súvisiacich s poskytovaním Služby Poskytovateľom v súlade s touto Zmluvou.

## **4. Článok Platnosť Zmluvy**

- a) Zmluvné strany berú na vedomie, že Odberateľ je povinnou osobou v zmysle ustanovenia §2 ods. 3 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a táto Zmluva

a všetky jej dodatky sú povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ust. §5a tohto zákona a zverejnenie nie je porušením obchodného tajomstva v zmysle bodu 12 VOP.

- b) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- c) Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba formou písomného dodatku k tejto Zmluve, schváleného a podpísaného oboma zmluvnými stranami.

## **5. Článok** **Záverečné ustanovenia**

- a) Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých 3 obdrží Odberateľ a 1 Poskytovateľ.
- b) Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi oboma zmluvnými stranami v zmysle predmetu Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, prísluby, oznámenia, prehlásenia alebo záruky, buď už ústne alebo písomné, a urobené akýmkoľvek konateľom, vedúcim pracovníkom, členom predstavenstva, zamestnancom alebo zástupcom ktorejkoľvek zo zmluvných strán.
- c) Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto prílohy:  
Príloha č. 1: Rozsah služieb  
Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb  
Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb
- d) Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa s ustanoveniami Zmluvy podrobne oboznámili, súhlasia s jej obsahom, čo vyjadrujú svojimi podpismi.
- e) Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a zmluvné strany ich nevyriešia vzájomnou dohodou, budú prejednané príslušným súdom SR.

V ..... dňa .....

.....  
Poskytovateľ  
Ing. Edita Angyalová  
podpredseda predstavenstva  
Asseco Solutions, a.s.

.....  
Odberateľ  
Ing. Marek Černý  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Správa služieb diplomatického zboru, a.s.

.....  
Odberateľ  
Ing. Boris Šturc, SSc.  
člen predstavenstva  
Správa služieb diplomatického zboru, a.s.



## Príloha č. 1: Rozsah služby

<b>Popis služby</b>	A) SLA – databázové práce: monitoring Oracle DB a SPIN B) SLA – systémové práce: aktualizácie Operačného systému a Oracle databázy
<b>Produkt, na ktorý sa služba poskytuje</b>	SPIN
<b>Periodicita služby</b>	A) Mesačne B) Kvartálne
<b>Rozsah</b>	A) 2 hodiny databázové práce/mesiac B) 8 hodín systémové práce/kvartál
<b>Cena</b>	A) 153,00€ bez DPH/mesiac B) 612,00€ bez DPH/kvartál
<b>Určenie užívateľov, ktorým je služba poskytovaná</b>	Koncový používateľ
<b>Časové pokrytie</b>	Štandardné
<b>Maximálna doba poskytnutia</b>	Do 3 pracovných dní
<b>Poskytovanie havarijnej služby k produktu</b>	Nie
<b>Reakčná doba havarijnej služby</b>	Nie
<b>Doba na odstránenie havárie</b>	Nie
<b>Minimálna doba poskytovania služby</b>	12 mesiacov
<b>Iné podmienky poskytovania služby</b>	Služby sú vykonávané prostredníctvom fyzickej návštevy alebo vzdialeného pripojenia. Metodická podpora zahŕňa poradenstvo pri riešení otázok súvisiacich s využívanými informačnými systémami. Definovaný rozsah je stanovený odhadom ako priemerný. V prípade jeho prekročenia v 3 po sebe nasledujúcich mesiacoch sa zmluvné strany dohodnú na novej definícii Rozsahu služby.

## Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb

Zástupca Odberateľa	
Priezvisko a meno:	Ing. Ladislav Ivančík
Funkcia :	IT
Telefón :	0949 557 888
E-mail :	<a href="mailto:laco@ivancik.sk">laco@ivancik.sk</a>

Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail
Ing. Miroslav Čajko	VOFINA	02 5920 5757	<a href="mailto:cajko@ssdz.sk">cajko@ssdz.sk</a>
Zuzana Vlčeková	UCTOII	02 5920 5735	<a href="mailto:vlcekova@ssdz.sk">vlcekova@ssdz.sk</a>
Mgr. Adriana Hatalová	REPO	02 5920 5718	<a href="mailto:hatalova@ssdz.sk">hatalova@ssdz.sk</a>

Zástupca Poskytovateľa	
Priezvisko :	Tomáš Špányi
Funkcia :	Key account manager
Telefón :	0903 225 967
E-mail :	<a href="mailto:tomas.spanyi@assecosol.com">tomas.spanyi@assecosol.com</a>

**Hot-line:**

**E-mail:** [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com)



### Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb

#### **A) Balík Databázových služieb k IS SPIN – Monitoring Oracle DB a SPIN databázy:**

- kontrola databázového logu
- kontrola využitia Oracle file systems z pohľadu operačného systému
- kontrola databázových objektov a komponentov
- základná kontrola databázy
- kontrola využitia tablespaces
- kontrola využitia FRA „Fast recovery area“
- kontrola databázového zálohovania

**2 hodiny x 76,50€ = 153,-€ bez DPH/mesiac**

#### **B) Balík Systémových služieb – aktualizácie Operačného systému a Oracle databázy**

- stiahnutie Oracle combo patches (PSU + OJVM) od spoločnosti Oracle
- upload na DB server
- záloha DB a Oracle Home
- postpaching checks
- aktualizácia yum repositories
- update OS
- restart DB servera
- relink Oracle Home
- záverečná kontrola OS a DB

**8 hodín x 76,50€ = 612,-€ bez DPH/kvartál**