

Servisná zmluva na serverové riešenie IBM

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a § 536 a nasl. Zákona č. 513/1991 Zb.
(Obchodného zákonníka)

1. Zmluvné strany

Poskytovateľ

Atos IT Solutions and Services s.r.o.
Einsteinova 11, 851 01 Bratislava

Zastúpený: Ing. Peter Prónay, konateľ spoločnosti
Ing. Emil Fitoš, na základe splnomocnenia

Obchodný register: Okresného súdu Bratislava I
Oddiel: Sro
Vložka číslo: 66638/B
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK2023110661
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia a.s.
číslo účtu: 1097895000/1111

Objednávateľ:

Letové prevádzkové služby Slovenskej republiky, štátny podnik
Letisko M.R. Štefánika
823 07 Bratislava

Zastúpený: Ing. Miroslav Bartoš, riaditeľ

Obchodný register: Okresný súd Bratislava 1
Oddiel: Pš
Vložka číslo: 418/B
IČO: 35778458
DIČ: 2020244699
IČ DPH: SK2020244699
Bankové spojenie: Tatra banka a. s.,
číslo účtu: 2620340750/1100,

2. Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok ustanovených v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi servisné služby na serverové riešenie IBM špecifikované v Prílohe č. 2 tejto zmluvy – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“.
- 2.2 Servisné služby sú špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“
 - 2.2.1 Servisná podpora špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“
 - 2.2.2 Ostatné služby špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“
- 2.3 Zoznam všetkých zariadení, ktorých sa týka predmet tejto zmluvy je uvedený v Prílohe č. 2 tejto zmluvy – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“.
- 2.4 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy dohodnutú odplatu podľa platobných podmienok špecifikovaných v článku 5. tejto zmluvy.

3. Miesto plnenia predmetu zmluvy

- 3.1 **Miesto plnenia** predmetu zmluvy: Letové prevádzkové služby Slovenskej republiky, štátny podnik, Letisko M.R. Štefánika, 823 07 Bratislava

4. Cena predmetu zmluvy

- 4.1 Cena predmetu zmluvy je stanovená v zmysle zákona o cenách č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov takto:
 - 4.1.1 paušálny ročný poplatok, ktorý v sebe zahŕňa náklady poskytovateľa za Servisnú podporu zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto zmluvy – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“, za obdobie od 1. januára príslušného roku do 31. decembra príslušného roku vo výške:

35 683,37 EUR s DPH

slovom: tridsaťpäťtisícšesťstoosemdesiat tri EUR a 37 centov

Cena bez DPH:	29 736,14 EUR
DPH 20%:	5 947,23 EUR
 - 4.1.2 cena za Ostatné služby bude fakturovaná na základe skutočne vykonaných služieb podľa cenníka služieb uvedeného v Prílohe č. 3 tejto zmluvy – „Cenová špecifikácia“
- 4.2 Ceny uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy – „Cenová špecifikácia“ sú pevné a nemenné počas celej platnosti tejto zmluvy.
- 4.3 Predmet zmluvy podľa bodu 2.2.2 tejto zmluvy bude objednávaný vždy samostatnou objednávkou na základe objednávateľom odsúhlasenej ponuky. Poskytovateľ predloží na základe požiadavky objednávateľa ponuku s odhadovaným rozsahom požadovaných služieb, pričom pre stanovenie ceny budú použité ceny uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy – „Cenová špecifikácia“.

5. Platobné podmienky

- 5.1 Platby za predmet zmluvy bude objednávateľ uhrádzať v súlade s nasledovnými platobnými podmienkami:
 - 5.1.1 Platba za paušálny poplatok špecifikovaný v bode 4.1.1. za príslušný kalendárny rok bude uskutočňovaná na základe zálohových faktúr vystavených poskytovateľom nasledovne:
 - 5.1.1.1 do 15. januára príslušného kalendárneho roka vo výške 50% ceny na základe zálohovej faktúry vystavenej poskytovateľom,
 - 5.1.1.2 do 15. júla príslušného kalendárneho roka vo výške 50% ceny na základe zálohovej faktúry vystavenej poskytovateľom.
 - 5.1.2 Platby za Ostatné služby špecifikované v bode 4.1.2 budú uskutočňované na základe faktúry vystavenej poskytovateľom. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry je objednávka a objednávateľom potvrdený výkaz služieb, ktoré poskytovateľ v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa vykonal.
- 5.2 Zmluvné strany sa dohodli, že po pripísaní príslušnej zálohovej platby zo strany objednávateľa na účet poskytovateľa v zmysle bodu 5.1.1. vystaví poskytovateľ zúčtovaciu faktúru v rámci ktorej zúčtuje uhradený paušálny poplatok.
- 5.3 Všetky platby sa uskutočnia priamym bankovým prevodom na bankový účet poskytovateľa vedený v banke UniCredit Bank Slovakia a.s. na číslo účtu 1097895000/1111.
- 5.4 **Fakturácia a splatnosť faktúr.**
 - 5.4.1 Všetky faktúry budú vystavované v EUR.
 - 5.4.2 Splatnosť faktúr je do 14 dní od dátumu doručenia faktúry objednávateľovi.
 - 5.4.3 Faktúra musí obsahovať tieto náležitosti: názov a sídlo poskytovateľa a objednávateľa, bankové spojenie, registračné číslo pre DPH, ak je pridelené, fakturovanú sumu podľa platobných podmienok.
 - 5.4.4 Objávateľ má právo vrátiť nesprávne vystavenú faktúru po formálnej stránke, nesprávneho fakturovania ceny alebo nepredloženia dokladov k faktúre podľa bodu 5.1.2. Dátum splatnosti opravenej faktúry je do 14 dní od dátumu jej doručenia objednávateľovi.
 - 5.4.5 Všetky faktúry musia byť vyhotovené v zmysle platnej legislatívy v čase realizácie zmluvy.

6. Práva a povinnosti poskytovateľa

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Telefonickú podporu počas dohodnutej prevádzkovej doby 8:00 – 17:00 počas pracovných dní na nahlasovanie problémov so zariadeniami, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“. Počas tejto prevádzkovej doby sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom pracovníka zabezpečujúceho Telefonickú podporu prijímať, riešiť a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlasovala problém, o príjme problému a riešení problému v lehotách definovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť riešenie každého problému nahláseného objednávateľom v lehotách definovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“.
- 6.3 Poskytovateľ sa zaväzuje minimálne 1 rok vopred neodkladne informovať objednávateľa o predpokladanom ukončení podpory/výroby na niektorý z HW alebo SW komponentov zariadení uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“.
- 6.4 V prípade, že poskytovateľ príde ku kontaktu s osobnými údajmi zamestnancov objednávateľa, zaväzuje sa dodržiavať ustanovenia zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 6.5 Vstup zamestnancov poskytovateľa do objektov objednávateľa sa bude realizovať podľa internej smernice objednávateľa a v súlade s predpismi o bezpečnosti a ochrane zdravia a požiarnymi poplachovými smernicami. Pred začatím inštalácie objednávateľ oboznámi poskytovateľa s uvedenými smernicami a predpismi (Príloha č. 5 - Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci).

- 6.6 Opravy HW, ku ktorého poruche došlo v dôsledku:
- zmeny HW alebo pripojenia, ktoré neboli uskutočnené poskytovateľom, alebo inou servisnou organizáciou, ktoré neboli písomne oznámené poskytovateľovi objednávateľom alebo, ktoré sú nezlučiteľné so štandardným rozhraním podľa výrobcu zariadenia,
 - použitia napájania (napr. dodávka elektrickej energie, komunikačné linky) alebo výrobkov tretích osôb, ktoré sú chybné alebo ktoré nespĺňajú normy a špecifikácie výrobcu alebo normy platné v Slovenskej republike,
 - nedbanlivostné alebo úmyselné konanie, nesprávne použitie alebo zneužitie HW, za ktoré je zodpovedný objednávateľ alebo tretia strana,
 - škody vzniknuté v dôsledku poruchovej dodávky elektrickej energie alebo vyššej moci, budú vykonané na náklady objednávateľa.
- 6.7 Poskytovateľ nie je povinný uskutočniť údržbu na HW, ak zmena alebo pripojenie predstavujú ohrozenie bezpečnosti alebo znemožňujú uskutočnenie údržby alebo opravy, až dokiaľ objednávateľ neodstráni toto ohrozenie a okolnosti, ktoré znemožňujú riadne vykonanie údržby.
- 6.8 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát uložených na pamäťových médiách spôsobené jeho zavinením alebo poruchou, je však povinný na takéto riziko upozorniť objednávateľa pred servisným zásahom.
- 6.9 Poskytovateľ je oslobodený od plnenia svojich povinností v období, počas ktorého objednávateľ neuhradil platby splatné podľa tejto zmluvy.
- 6.10 Poskytovateľ je oprávnený poveriť vykonaním predmetu tejto zmluvy tretiu osobu, pričom všetky jeho povinnosti, záväzky a zodpovednosti obsiahnuté a vyplývajúce z tejto zmluvy zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov a zodpovedností aj tými osobami, ktoré použije na vykonanie predmetu tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi, že poveril vykonaním predmetu zmluvy tretiu osobu. Súčasťou tohto oznámenia bude názov spoločnosti a zoznam oprávnených osôb tretej osoby. Objednávateľ musí takéto poverenie odsúhlasiť.

7. Práva a povinnosti objednávateľa

- 7.1 Objednávateľ nahlasuje vzniknuté problémy pracovníkovi zabezpečujúcemu Telefonickú podporu poskytovateľa a to telefonicky, faxom alebo elektronickou poštou na kontaktné údaje na stránke www.servicedesk.sk (mail: servicedesk.sk@atos.net, tel. 0850 311323)
- Objednávateľ si vyhradzuje právo výberu spôsobu nahlasovania problému. Pri nahlásení problému je objednávateľ povinný uviesť všetky poskytovateľom požadované údaje, najmä však názov zariadenia, sériové číslo a čo najpresnejší popis problému, prípadne aj priamy kontakt na osobu na strane Objednávateľa s ktorou je možné daný problém riešiť.
- 7.2 Kontaktné osoby oprávnené nahlasovať problémy v mene objednávateľa sú uvedené v Prílohe č. 4 tejto zmluvy – „Zoznam kontaktných osôb“. V prípade zmeny v zozname kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi.
- 7.3 Nahlásením problému spôsobom uvedeným v bode 7.1. tejto zmluvy a oznámením všetkých požadovaných údajov sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý a začínajú plynúť lehoty definované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – „Definícia poskytovaných služieb“.
- 7.4 Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu zariadení.
- 7.5 Povinnosť zálohovať dáta je na strane objednávateľa.
- 7.6 Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi pri vykonávaní servisných služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovaným zariadeniam tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje.
- 7.7 Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky.

8. Záruka

- 8.1 Poskytovateľ ručí za to, že všetky služby ním poskytované v rámci tejto zmluvy bude vykonávať v súlade s technickými normami a normami kvality výrobcu zariadení a poskytovateľa a s požiadavkami dohodnutými v tejto zmluve.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne odstrániť všetky zistené nedostatky zapríčinené vykonaním služieb podľa bodu 2.2.2 tejto zmluvy, ak objednávateľ takýto nedostatok ohlási do 6 mesiacov od vykonania príslušnej služby.

9. Utajenie

- 9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto zmluvy, sú dôverné, ak sú takto označené a zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle § 17 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 9.2 Zmluvné strany sa týmto zaväzujú takéto informácie a dokumenty neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany žiadnym tretím osobám, či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných zmluvných vzťahov, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom ako je uvedený v tejto zmluve.

10. Vyššia moc

- 10.1 Okolnosti, ktoré zbavujú zodpovednosti:
 - 10.1.1 Zmluvné strany sú oslobodené od zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie zmluvných povinností v prípadoch vyššej moci. Pokiaľ účinky vyššej moci netrvajú dlhšie ako 6 mesiacov, zmluvné strany sú povinné dodržať zmluvu, pričom sa lehoty predlžujú o dobu trvania vyššej moci.
 - 10.1.2 Okolnosťami vyššej moci sa rozumejú také okolnosti, ktoré vznikli po podpise zmluvy v dôsledku zo strany zmluvných strán nepredvídaných, nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí mimoriadneho charakteru, prírodné a podobné katastrofy, výluky a štrajky, ktoré sa neobmedzujú len na jeden závod.
 - 10.1.3 Za prípady vyššej moci sa však nepovažujú:
 - 10.1.3.1 omeškanie dodávky zo strany subdodávateľa
 - 10.1.3.2 vadnosť nerastov a odliatkov ako i výrobné vady a nepodarky.
 - 10.1.4 V prípade vyššej moci sú zmluvné strany povinné informovať sa faxom v priebehu 10 dní o vzniku a zániku vyššej moci a tiež ich písomne potvrdiť a preukázať. V prípade nedodržania tejto povinnosti nemajú zmluvné strany právo odvolávať sa na vyššiu moc.

11. Zmluvné sankcie

- 11.1 V prípade, že poskytovateľ neodstráni nahlásený problém podľa dohodnutých podmienok tejto zmluvy alebo nenastúpi v dohodnutej lehote na odstránenie problému, je objednávateľ oprávnený fakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 35,- EUR za každú aj začatú hodinu omeškania s nástupom poskytovateľa na riešenie problému, resp. omeškania vyriešenia problému.
- 11.2 V prípade nedodržania termínu splatnosti faktúry ani po 14 dňovej čakacej lehote, vzniká poskytovateľovi právo fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,1 % z fakturovanej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania, avšak najviac 5 % z fakturovanej sumy.
- 11.3 Zmluvnými pokutami nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

12. Zodpovednosť za škody a náhrada za škody

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá za každú škodu, ktorú spôsobí svojim neodborným zásahom, alebo porušením povinnosti. Takéto škody bude v plnej výške znášať poskytovateľ, pokiaľ sa zodpovednosti nezbaví.
- 12.2 Poskytovateľ zodpovedá za škody, ktoré vzniknú objednávateľovi v súvislosti s plnením povinností a záväzkov poskytovateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy a takéto škody musia byť kryté.
- 12.3 Poskytovateľ má uzavretú zmluvu na poistenie všeobecnej zodpovednosti za škody s poisťovňou *Chartis Europe SA*, výška plnenia je *10.000.000,-EUR*, doba platnosti zmluvy *január 2012*. V prípade, že poisťná zmluva je uzatvorená na kratšiu dobu, ako je doba trvania tejto zmluvy, poskytovateľ sa zaväzuje počas platnosti poisťnú zmluvu obnovovať tak, aby bola platná po celú dobu plnenia tejto zmluvy.
- 12.4 Náhrada škody môže byť poskytnutá maximálne vo výške, ktorá je krytá poistením všeobecnej zodpovednosti za škody poskytovateľa.
- 12.5 Poskytovateľ nebude zodpovedný za nepriame, alebo následné škody, ani na strate zisku objednávateľa. Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu.

13. Zodpovednosť za vady predmetu zmluvy

- 13.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude vykonaný riadne, v súlade so zmluvou a bude mať vlastnosti dohodnuté v zmluve.

14. Postúpenie práv a prevod práv

- 14.1 Žiadna zmluvná strana nesmie postúpiť alebo previesť žiadne práva alebo povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany na akúkoľvek tretiu stranu s výnimkou bodu 6.10. Takýto súhlas sa neodôvodnene neodoprie.

15. Ukončenie zmluvy

- 15.1 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy ak:
 - 15.1.1 sa pre poskytovateľa stalo plnenie podstatných zmluvných povinností úplne nemožným. Za podstatné zmluvné povinnosti poskytovateľa sa považuje plnenie predmetu zmluvy v požadovanej kvalite a v požadovaných lehotách.
 - 15.1.2 objednávateľ ukončí prevádzku zariadení uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy – „Špecifikácia zariadení serverového riešenia“
 - 15.1.3 poskytovateľ postúpi zmluvu bez schválenia objednávateľa;
 - 15.1.4 sa poskytovateľ stane nesolventným, alebo sa voči nemu začalo konkurzné konanie, alebo ide do likvidácie.
- 15.2 V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy z dôvodov uvedených v bode 15.3, poskytovateľ je povinný po doručení písomného odstúpenia neodkladne vrátiť objednávateľovi alikvótnu čiastku z objednávateľom uhradeného paušálneho ročného poplatku uvedeného v bode 4.1, za obdobie, za ktoré nebudú služby podľa tejto zmluvy poskytované a boli objednávateľom uhradené v rámci ročného paušálneho poplatku.
- 15.3 Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak objednávateľ nezaplatí zmluvnú cenu podľa článkov 5. zmluvy.
- 15.4 Zmluvná strana, ktorá z uvedených dôvodov odstúpi od zmluvy, má právo požadovať od druhej zmluvnej strany náhradu škody.
- 15.5 Odstúpenie od zmluvy musí byť oznámené písomne a doručené druhej zmluvnej strane. Odstúpenie nadobudne účinnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 15.6 Platnosť zmluvy možno ukončiť dohodou zmluvných strán.

16. Rozhodcovské konanie a platné právo

- 16.1 V prípade, že z tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou vzniknú spory, zmluvné strany sa zaväzujú, že sa najprv pokúsia také spory pokojne urovnať priateľskou dohodou.
- 16.2 Ak sa zmluvným stranám nepodarí dosiahnuť dohodu v riešení rozporov, budú všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, riešené pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov. Strany sa podrobia rozhodnutiu tohto súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné. Rozhodcovské konanie bude vedené v slovenskom jazyku podľa slovenského práva.

17. Záverečné ustanovenia

- 17.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto zmluva 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 znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“), ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zmluva nadobúda účinnosť dňa 1. Januára 2012.
- 17.2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú s trvaním troch rokov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 17.3 Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.
- 17.4 Zmluvu bude možné meniť alebo dopĺňať len písomnými, postupne číslovanými dodatkami, schválenými obidvoma zmluvnými stranami.
- 17.5 Ak ktorékoľvek z ustanovení tejto zmluvy stratí platnosť, ostatné ustanovenia zmluvy zostávajú v platnosti nezmenené.
- 17.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy, a to nasledovné:
Príloha č. 1 – „**Definícia poskytovaných služieb**“
Príloha č. 2 – „**Špecifikácia zariadení serverového riešenia**“
Príloha č. 3 – „**Cenová špecifikácia**“
Príloha č. 4 – „**Zoznam kontaktných osôb**“ oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa
Príloha č. 5 – „**Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci**“
- 17.7 Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že tento právny úkon urobili slobodne a voľne a podpísaním tejto zmluvy vyslovujú s ňou svoj súhlas.
- 17.8 Táto zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) origináloch, z toho 2 originály pre objednávateľa a 2 originály pre poskytovateľa.

V Bratislave, dňa **20.12.2011**

V Bratislave, dňa **28.12.2011**

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

Letové prevádzkové s.l.s. by Slovenskej republiky,
štátny podnik

Letisko M. R. Štefánika
823 07 Bratislava 216
- 2 -

Ing. Miroslav Bartoš
riaditeľ

Ing. Peter Prónay, konateľ
spoločnosti
Ing. Emil Fitoš, na základe
splnomocnenia

Definícia poskytovaných služieb

1. **Servisná podpora** – balík služieb zabezpečujúci riešenie problémov pri prevádzke hardvéru, virtualizačného prostredia, operačného systému a sieťových funkcií zariadení objednávateľa.
 - 1.1. **Telefonická podpora** – počtom neobmedzená telefonická podpora pre nahlásovanie problémov, riešenie problémov a informovanie o stave riešenia nahláseného problému počas prevádzkovej doby 8:00 – 17:00 h počas pracovných dní. Je súčasťou Servisnej podpory a je zahrnutá do paušálneho poplatku.
 - 1.2. **Reakčná doba** - čas, ktorý uplynie od nahlásenia problému kontaktnou osobou objednávateľa po nástup poskytovateľa na riešenie nahláseného problému. Lehota pre túto službu je 8 hodín od nahlásenia problému. Je súčasťou Servisnej podpory a je zahrnutá do paušálneho poplatku.
 - 1.3. **Asistencia na mieste** - počtom neobmedzená asistencia servisného technika na mieste, v prípade, že nahlásený problém nie je možné vyriešiť telefonicky. Služba je súčasťou Servisnej podpory a je zahrnutá do paušálneho poplatku.
 - 1.4. **Garancia riešenia** – služba zabezpečujúca vyriešenie nahláseného problému tak, aby bolo zariadenie vrátené do prevádzkyschopného stavu, opravou, výmenou vadného komponentu, alebo poskytnutím porovnateľného náhradného zariadenia na čas opravy, v prípade, ak nie je možné vadný komponent, resp. zariadenie vymeniť v zmluvne dohodnutých lehotách. Služba musí byť zrealizovaná v priestoroch, kde sa dané zariadenie nachádza a zariadenie musí byť uvedené do prevádzkyschopného stavu do 24 hodín od nahlásenia problému. Služba pokrýva všetky náklady na prácu a materiál použitý na opravu, výmenu alebo poskytnutie náhradného riešenia. Služba je súčasťou Servisnej podpory a je zahrnutá do paušálneho poplatku.
 - 1.5. **Profylaktické práce** – súčasťou služby je odstránenie usadeného prachu, vizuálna kontrola, kontrola funkčnosti jednotlivých komponentov, aktualizácia firmware všetkých hardvérových komponentov, aktualizácia driverov a aplikácia opravných záplat. Služba je poskytovaná 1x ročne v rámci pracovného času 8:00 – 17:00. V prípade, že budú vydané aktualizácie, ktoré je potrebné nasadiť urýchlene, je poskytovateľ povinný tieto nainštalovať aj mimo ročnej periódy. Služba je súčasťou Servisnej podpory a je zahrnutá do paušálneho poplatku.
2. **Ostatné služby** – služby poskytované nad rámec služieb poskytovaných v rámci Servisnej podpory na základe požiadavky objednávateľa
 - činnosti súvisiace so systémovou údržbou zariadení
 - konzultácie
 - inštalácie, zmeny konfigurácie

Cenník Ostatných služieb je súčasťou Prílohu č. 3 tejto zmluvy