

Zmluva
podporu údržbu a zabezpečenie DR pre diskové pole NetApp
VIT/DLP/003

Dodávateľ: **Vision IT Solution, a.s.**
Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO 36 815 799
DIČ 2022424008
IČ DPH SK2022424008
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č. ú.: 2927836056/1100
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.
odd. Sa, vložka č. 5127/B
zastúpená :Ing. Mgr. Gabrielom Herbrikom, predsedom predstavenstva
(ďalej len „**Dodávateľ**“ alebo „**VIT**“)

Objednávateľ: **DLHOPIS, o.c.p., a.s.**
Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava
IČO 35 695 820
DIČ 2020860952
IČ DPH SK 2020860952
Bankové spojenie: SK02 0900 0000 0051 3121 8002
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. odd. Sa, vložka č. 1129/B
zastúpená: Ing. Miloslav Michalík – generálny riaditeľ
na základe Generálneho plnomocenstva zo dňa 27.09.2012
(ďalej iba „**Objednávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spoločne len ako „**Zmluvné strany**“)

Zmluvné strany sa dnešného dňa po predchádzajúcich rokovaní dohodli v súlade s ust. § 536 a nasl. ObZ v platnom znení na tejto Zmluve o dielo na dodávku upgrade, údržbu a zabezpečenie DR pre diskové pole NetApp (ďalej len „**Zmluva**“) za nasledovných podmienok:

Čl. I.
Predmet Zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať po dobu platnosti tejto Zmluvy pre Objednávateľa podporu a údržbu diskového poľa NetApp FAS2552, podľa Prílohy č. 1 a podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, implementovaných u Objednávateľa a zabezpečiť Disaster recovery pre produkčné prostredie (ďalej len „Dohodnutá činnosť“) v rozsahu :
 - a) štandardné služby (ďalej len „**Štandardné služby**“) v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1, časť A tejto Zmluvy. Cena štandardných služieb je zahrnutá v paušálnom poplatku Standardných služieb počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
 - b) disaster recovery služby (ďalej len „**DR služby**“) v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1, časť B tejto Zmluvy. Cena DR služieb je zahrnutá v paušálnom poplatku DR služby počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
 - c) ďalšie práce a podporné činnosti nad rámec služieb špecifikovaných v písm. a) a b) v rozsahu 3 osobohodín kvartálne (v rámci jedného kalendárneho štvrt'roka) podľa Prílohy č. 1, tejto Zmluvy (ďalej len „**Ďalšie služby**“), ktoré sú zahrnuté v paušálnej odmene podľa tejto Zmluvy.

Objednávateľ je v rámci mesačného paušálu oprávnený čerpať bezplatne najviac 1 osobohodinu Ďalších služieb mesačne. V prípade, ak v rámci kalendárneho štvrt'roka Objednávateľ v prvom a/alebo druhom mesiaci tohto kalendárneho štvrt'roka nevyčerpá celú 1 osobohodinu Ďalších služieb, prenáša sa suma nevyčerpaných osobohodín Ďalších služieb do druhého a/alebo tretieho mesiaca tohto kalendárneho

štvrt'roka.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodnutá činnosť zahŕňa hardvérovú a softvérovú podporu a údržbu (ďalej len „**Služba podpory**“) diskového poľa NetApp. Podrobná špecifikácia diskového poľa NetApp FAS2552 ku ktorému je viazané poskytovanie Služby je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Služba je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky riešenia pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodnutá činnosť zahŕňa službu disaster recovery (ďalej len „**Služba DR**“) z rozšíreného diskového poľa NetApp. Podrobná špecifikácia rozšíreného diskového poľa NetApp FAS2552 ku ktorému je viazané poskytovanie Služby a Služby DR je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Služba je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie obnovenia prevádzky riešenia pri nepredvídanej udalosti, pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov.
4. Miestom vykonania Služby je prevádzka Objednávateľa: Adresa umiestnenia, Trnavská cesta 100, Bratislava 821 01 a dátové centrum poskytovateľa (ďalej len „Miesto vykonania Služby“). Službu je možné poskytovať zo všetkých priestorov z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre Objednávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť dohodnutých parametrov SLA min. vo výške 90% v súlade s Prílohou č. 3 tejto Zmluvy.
6. Objednávateľ sa zaväzuje platiť po dobu platnosti tejto Zmluvy Dodávateľovi za výkon Dohodnutej činnosti odplatu vo výške a spôsobom dohodnutým ďalej v tejto Zmluve riadne a včas.

Čl. II.

Odplata za výkon Dohodnutej činnosti a platobné podmienky

1. Paušálna odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) až b) tejto Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Rozsah poskytovania Ďalších služieb je podrobne rozpísaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany si vyhradzujú právo v prípade podstatnej zmeny objektívnych ekonomických podmienok prehodnotiť odplatu za výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy, o čom vopred včas upovedomia druhú stranu. Dohodnuté sadzby je možné zmeniť len formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že odplata za výkon dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy vo výške súčtu paušálnej odplaty podľa ods. 1 zvýšenej o sumu DPH podľa platných právnych predpisov bude Dodávateľom fakturovaná mesačne po dodaní služby. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za ten ktorý kalendárny mesiac vždy v posledný deň mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
4. Splatnosť faktúry podľa ods. 3 bude do 14 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
5. Zmluvné strany sa pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou akejkoľvek platby podľa tejto Zmluvy dohodli, že Dodávateľ je v takomto prípade oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania vo výške 0,04% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek platba podľa tejto Zmluvy sa na účely tejto Zmluvy považuje za uhradenú okamihom jej pripísania k účtu Dodávateľa k jeho voľnej dispozícii.

Čl. III.

Práva a povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou prostredníctvom riadne kvalifikovaných pracovníkov.
2. Dodávateľ je oprávnený poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Pri vykonávaní Dohodnutej činnosti tret'ou stranou má Dodávateľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
3. Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, že nastali skutočnosti vyššej moci,

ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu žiadosti Objednávateľa na výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti na základe žiadosti Objednávateľa alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, ktoré mu zabránili Dohodnutú činnosť vykonať riadne a včas a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.

4. Dodávateľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak ich nemohol splniť v dôsledku objektívnych okolností vyššej moci a/alebo neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktoré mu znemožnili uskutočniť výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy (napr. mu bol objektívne znemožnený prístup k prostriedkom) alebo v dôsledku skutočností, že Objednávateľ počas vykonávania Dohodnutej činnosti nedodržiaval svoje povinnosti podľa Čl. IV. tejto Zmluvy. V takomto prípade je Objednávateľ povinný uhradiť Dodávateľom už odpracované osobo-hodiny.
5. Dodávateľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti.

Čl. IV.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom a poskytnúť mu pri plnení jeho záväzkov z tejto Zmluvy všetky informácie, potrebné pre výkon Dohodnutej činnosti, priestory a prístup ku prostriedkom, ktoré sú predmetom výkonu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy ako i všetku nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ má právo zrušiť tú ktorú žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti, a to celkom alebo čiastočne. Pokiaľ však Objednávateľ zruší žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti z iného dôvodu, ako v dôsledku porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo iných skutočností na strane Dodávateľa, je povinný uhradiť už realizovaný rozsah prác v rámci výkonu Dohodnutej činnosti podľa tej ktorej žiadosti Dodávateľom.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že vymenuje zodpovedného pracovníka, ktorý bude informovaný o nainštalovanom systéme a jeho použití a bude zodpovedný za vykonanie zásahov v systéme, ktoré budú odporúčané Dodávateľom.
4. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto Zmluvy vykonávať a realizovať akékoľvek rozšírenie prostredia dátového centra, prislúchajúcej infraštruktúry a súvisiacich služieb po konzultácii, schválení a prostredníctvom Dodávateľa na základe samostatnej objednávky.
5. Pokiaľ Dodávateľ nezrealizuje výkon Dohodnutej činnosti na základe tej ktorej žiadosti Objednávateľa v čase dohodnutom Zmluvnými stranami, má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z hodnoty paušálnej mesačnej platby ak sa jedná o omeškanie so Štandardnými službami alebo Ďalšími službami a to v každom jednotlivom prípade za každý aj začatý deň alebo hodinu omeškania podľa toho či čas plnenia je stanovený (dohodnutý) Zmluvnými stranami na hodiny alebo dni.

Čl. V.

Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom zvyčajným pri utajovaní takých informácií, ak nie je dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom preukázanie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im také informácie boli poskytnuté.
2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných na riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
3. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo Zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej

plnenia (najmä informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán ako aj informácie o cenách), ktoré sa týkajú niektorej zo Zmluvných strán alebo Objednávateľa (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) alebo informácie o nakladaní s ktorými je právnymi predpismi určený osobitný režim utajenia (najmä hospodárske tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Ďalej sa považujú za dôverné informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo Zmluvných strán označené.

4. Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinností ich ochrany, ďalej informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo ktorejkoľvek Zmluvnej strane, pokiaľ je Zmluvná strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť preukázať a informácie poskytnuté tretou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinností ich ochrany.

Čl. VI.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť po splnení zákonných podmienok, ktoré je povinný zabezpečiť Objednávateľ.
2. 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 platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva 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 Zmluvy s výnimkou Prílohy č. 1, Prílohy č. 3 a Prílohy č. 6 tejto Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri. Príloha č. 1 Príloha č. 3 a Príloha č. 6 sa s odkazom na ust. § 5a ods. 4 zákona o slobode informácií nezverejňuje.
3. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31.01.2020
4. Túto Zmluvu je možné kedykoľvek ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, predmetom ktorej bude aj dohoda Zmluvných strán o prípadnom vzájomnom finančnom vysporiadaní sa.
5. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ktorákoľvek Zmluvná strana môže vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 (tri) mesiace, počítajúce od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy jednou so Zmluvných strán má neporušujúca Zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje neplnenie záväzkov tej ktorej Zmluvnej strany po dobu dlhšiu, ako 30 dní, ako aj iné prípady podľa Obchodného zákonníka.
7. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
8. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok neporušujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody.
9. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred odstúpením od tejto Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť a plnenia poskytnuté pred odstúpením od tejto Zmluvy sa nevracajú.
10. V prípade skončenia platnosti tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia o ochrane dôverných informácií, ktoré platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy. V prípade udelených licencií zo strany Dodávateľa, skončením platnosti tejto Zmluvy platia licencie udelené na dobu určitú do doby skončenia takto dojednanej doby a to aj v prípade, ak doba skončenia platnosti licencie presiahne dobu platnosti tejto Zmluvy. V prípade licencií udelených na dobu neurčitú, tieto platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy.

Čl. VII.

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
2. Každá Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorá vznikla druhej z nich v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
3. Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Dodávateľa za škodu je obmedzený na maximálnu výšku rovnajúcu sa sume 50 % súčtu mesačných paušálnych poplatkov zaplatených podľa tejto Zmluvy v jednotlivom kalendárnom roku do dňa vzniku skutočnosti, zakladajúcej nárok na náhradu škody.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Čl. VIII.

Spolupráca a vzájomná komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením záväzkov Zmluvných strán z tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pri riadnom plnení tejto Zmluvy.
3. Všetka komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, poverených pracovníkov alebo štatutárnych zástupcov Zmluvných strán určených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
4. Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré musia byť vykonané v písomnej forme, budú dotknutej Zmluvnej strane doručené alebo osobne, alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, pokiaľ nie je určené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
5. Oznámenia zasielané doporučenou poštou sa považujú za doručené 3. (tretí) deň po ich preukázateľnom odoslaní na adresu dotknutej Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, alebo na neskoršiu adresu, oznámenú písomne druhej Zmluvnej strane.
6. Ak nevyžaduje Zmluva doručiť niektorý dokument v písomnej forme, môže byť doručený buď ako listina alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako e-mail a/alebo súbor v dohodnutom formáte.

Čl. IX.

Riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom rokovaní oprávnených osôb alebo štatutárnych zástupcov.
2. Ak sa nedohodnú Zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo podať návrh na príslušný súd Slovenskej republiky.

Čl. X.

Autorské práva

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná alebo funkčne nezávislá od podporovaného systému, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Dodávateľ

Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorená. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej Objednávky podľa tejto Zmluvy, alebo v rámci paušálneho poplatku.

2. V prípade, ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela (individualizácia prostredia diskových polí NetApp), ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá diskového poľa NetApp, odovzdaním tejto modifikácie diela Objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.
3. Dodávateľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje žiadne autorské, licenčné alebo iné práva tretích osôb a že disponuje súhlasom autora diela (softvéru) na vykonávanie zásahov do diela nevyhnutne potrebných na plnenie predmetu tejto zmluvy.

Čl. XI. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia Obchodným zákonníkom platným na území SR.
2. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
3. Táto Zmluva má prednosť pred akýmikoľvek všeobecnými obchodnými podmienkami ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.
4. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
5. Nedeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
Príloha č. 1 – POPIS DIELA, SLUŽIEB A SLA
Príloha č. 2 – KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA
Príloha č. 3 – POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PAUŠÁLNA ODMENA
Príloha č. 4 – SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA
Príloha č. 5 – KONTAKTNÉ OSOBY
Príloha č. 6 – PP DR SLUŽBY
6. Táto Zmluva je uzatvorená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dve) a Dodávateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

Vision IT Solution, a.s.

DLHOPIS, o.c.p., a.s.

Ing. Mgr. Gabriel Herbrik
predseda predstavenstva

Ing. Miloslav Michalík
generálny riaditeľ

Príloha č. 2 k Zmluve

KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA

Základnou kvalitatívnou charakteristikou je percentuálne vyjadrenie úspešnosti Dodávateľa dodržiavať dohodnuté parametre SLA, a to pre každý parameter zvlášť.

Výpočet je nasledovný:

$$(\text{Počet Incidentov s dodržanými SLA} / \text{Počet všetkých Incidentov}) * 100 [\%]$$

Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb, je potrebný minimálny počet Incidentov 20. Ak je tento počet menší než 20, počet povolených výpadkov SLA je jeden.

Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez špecializovanú aplikáciu Help Desk. Prehľad kvalitatívneho plnenia zmluvy spracuje Dodávateľ a predloží ich na vyžiadanie 1x ročne.

Príloha č. 4 k Zmluve

SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy súčinnosť najmä avšak nie len v nasledovnom rozsahu:

- vytvorenie materiálnych podmienok pre pracovníkov Dodávateľa;
- poskytnutie dokumentov a informácií potrebných na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
- zabezpečiť potrebnú dostatočnú časovú a informačnú súčinnosť poverených a pridelených pracovníkov Objednávateľa v požadovaných termínoch;
- zabezpečiť vhodné technologické prostredie potrebné na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
- v prípade potreby súčinnosti tretích strán zabezpečiť potrebnú súčinnosť týchto strán. Náklady tretích strán spojené s poskytnutou súčinnosťou hradí Objednávateľ;
- po predchádzajúcej dohode poskytnúť Dodávateľovi potrebnú podporu pri poskytovaní služieb a/alebo podpory;
- pokiaľ bude poskytovanie služieb a/alebo podpory vykonávané v sídle Objednávateľa, zaistiť potrebné predpoklady na riadne poskytnutie služieb Dodávateľom, a to najmä:
 - zaistiť dostatočný prístup k hardwaru a softwaru;
 - zabezpečiť priestor pre 2 pracovné stanice pre pracovníkov Dodávateľa s možnosťou pripojenia vlastnej výpočtovej techniky Dodávateľa, a to vrátane prístupu do internetu (http, https a e-mail);
 - umožniť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory vzdialený prístup k príslušným systémom prostredníctvom VPN, pri rešpektovaní pravidiel bezpečnosti Objednávateľa;
 - zaistiť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory podľa tejto Zmluvy vstup do objektov Objednávateľa v závislosti od príslušnej SLA;
 - potvrdzovať predkladané dokumenty, odovzdávacie protokoly ďalšie písomnosti bezodkladne po ich doručení Dodávateľom;
 - vytvoriť na miestach pre zamestnancov Dodávateľa bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Objednávateľ bude informovať Dodávateľa o prípadnom nebezpečí pre zdravie a bezpečnosti na mieste pred začatím poskytovania služieb.

Príloha č. 5 k Zmluve

KONTAKTNÉ OSOBY

Zoznam oprávnených a určených osôb, procesy a riadenie eskalácie

- Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou Zmluva a obsahuje oprávnené a určené osoby za stranu Dodávateľa a Objednávateľa. Ďalej popisuje procesy nahlasovania servisných požiadaviek (Support), a procesy pre riadenie eskalácie.

1 Tabuľka s oprávnených a určených osôb za stranu Dodávateľov:

Meno	Pozícia	Dodávateľ	Zodpovednosť	kontakt
Daniel Petergáč	Executive Director	Vision IT Solutions	Executive Director	daniel.petergac@visionit.sk
Miroslav Karell	Technical Director	Vision IT Solutions	Technical Director	miroslav.karell@visionit.sk

- Technical Hot-Line +421 911 182 621

2 Tabuľka s oprávnených a určených osôb za stranu Objednávateľa:

Meno	Pozícia	Kontakt	
Ing Miloslav Michalík	Generálny riaditeľ	miloslav.michalik@dlhopisocp.sk	+421 911 873 007
Ing. Alexandra Papešová	Manažer PTU	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk	+421 911 718 708

3 Definovanie procesu nahlasovania servisných požiadaviek:

- V súlade s touto Zmluvou môže oprávnená a určená osoba Objednávateľa nahlasovať požiadavky na Službu Dodávateľovi. Dodávateľ reaguje v zmysle Zmluvy v závislosti od zvolenej SLA.
- oprávnená a určená osoba nahlasuje požiadavky na support na kontakty uvedené v bode 4 tejto Prílohy. Primárne na telefonický kontakt a webovú aplikáciu supportportal, ktorý je pre účely tejto Zmluvy k dispozícii 24x7;
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná telefonicky nahlásiť požiadavku na support vždy potvrdiť písomnou zachytiteľnou formou a to primárne v aplikácii supportportal alebo e-mailom na uvedené kontakty a to vypláním nasledujúceho formulára v tele e-mailovej správy:

Meno zákazníka, adresa				
Poruchu nahlásil (meno, kontakt)		Priatie servisnej požiadavky telefonicky (dátum a čas)		
		D D M M R R R R h h m m		
Popis poruchy				
Typ systému:	Sériové číslo systému	Iné technické údaje systému		
Porucha znemožňuje prevádzku			Áno	Nie
Zásah je možný len mimo pracovnú dobu			Áno	Nie

- za čas nahlásenia servisnej požiadavky sa považuje čas prvého skontaktovania sa s oprávneným pracovníkom Dodávateľa. V prípade telefonického kontaktu je to čas uskutočnenia telefonátu, v prípade e-mailového či faxového kontaktu je to čas doručenia požiadavky Dodávateľovi (Delivery receipt);
- oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná pri nahlásení poruchy čo najpresnejšie popísať:
 - o typ a model zariadenia, ktorého poruche došlo
 - o ako k poruche, či vade zariadenia došlo
 - o čo poruche predchádzalo,
 - o aký dopad má porucha na prevádzku systémov a
 - o či je zásah pracovníka možný okamžite, alebo po pracovnej dobe, či inom časovom intervale mimo špičky či produkčnej prevádzky dotknutého zariadenia;
- oprávnená a určená osoba Dodávateľa zareaguje v závislosti od typu chyby na zariadení a zvolenej SLA. V spolupráci s oprávnenou a určenou osobou Objednávateľa navrhne spôsob riešenia požiadavky v súlade so zvolenou SLA.
- po vyriešení požiadavky je oprávnená a určená osoba Dodávateľa zodpovedná za riešenie povinná predložiť písomný záznam o servisnom prípade, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č.8 a oprávnená a určená osoba Objednávateľa je povinná záznam skontrolovať a potvrdiť v súlade s Prílohou č. 8 tejto Zmluvy

4 Primárny kontakt pre nahlasovanie servisných požiadaviek (Support):

- Telefonicky 5x9: +421 911 182 621
- E-mail: support@visionit.sk
- Web helpdesk portál: <http://support.visionit.sk>

5. Proces riadenia eskalácií

- Tento článok popisuje proces eskalácie pri riešení problému v súvislosti s Procesom nahlasovania servisných požiadaviek a Procesom objednávky tovarov a služieb.
- eskalácia v prípade neprebratia servisného hlásenia na telefonický kontakt dostupný 5x8:
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- eskalácia v prípade nedodržania času odozvy nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (Response time):
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director
- eskalácia v prípade nedodržania času vyriešenia nahlásenej servisnej požiadavky v závislosti od zvolenej SLA (FIX time):
- telefonická eskalácia na kontakt Technical Director
- eskalácia e-mailom na kontakt Technical Director