

RÁMCOVÁ DOHODA

o poskytovaní servisných služieb uzatvorená v súlade s ustanoveniami § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991Zb.
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej aj ako „Rámcová dohoda“)

1. Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
V zastúpení: **Mgr. Peter Helexa, predseda predstavenstva**
Bc. Norbert Polievka, MA, člen predstavenstva
Bankové spojenie: Poštová banka, a.s. Bratislava
IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011
SWIFT/BIC: POBNSKBA
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S.
(ďalej len "objednávateľ")

2. Zhotoviteľ: DATALAN, a.s.
Sídlo: Galvaniho 17/A, 82104 Bratislava
V zastúpení: Ing. Marek Paščák
Bankové spojenie: Tatra banka
IČO: 35 810 734
DIČ: 2020259175
IČ DPH: SK2020259175
IBAN: SK87 1100 0000 0026 2710 6780
SWIFT/BIC: TATRSKBX
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sa, vložka č. 2704/B.
(ďalej len "zhotoviteľ")

I. Predmet plnenia

- 1.1 Touto Rámcovou dohodou sa zhotoviteľ zaväzuje vykonávať pre objednávateľa na základe jeho objednávky pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky – osobných počítačov, prenosných počítačov a periférnych zariadení (ďalej iba „zariadenie“).
- 1.2 Pozáručný servis zahŕňa služby spojené s (so):
- diagnostikou, lokalizáciou a odstránením porúch zariadení, ktoré nastali po skončení záručnej doby, alebo sa na ne nevzťahuje záruka výrobcu alebo dodávateľa zariadenia,

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 1/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

- b) bežnou profylaktikou zariadení (kontrola, údržba, čistenie),
- c) obnovou konfigurácie zariadení po poruche resp zmenou konfigurácie zariadenia, implementovaním výrobcom odporúčaných zmien (napr. upgrade/update FW a pod.),
- d) špeciálnymi činnosťami (napr. obnova dát z poškodených resp. chybných dátových štruktúr pevných diskov a zálohovacích médií v rámci dostupných technických možností.),
- e) náhradou opotrebovaných súčiastok (oprava zariadenia, pokiaľ je preň stanovená primeraná doba celkového použitia a táto bola dosiahnutá). Náhradné diely dodané objednávateľovi sa ďalej označujú aj ako „tovar“.

- 1.3 Počas platnosti tejto Rámcovej dohody bude zhotoviteľ na základe požiadavky objednávateľa realizovať aj dodávky náhradných dielov, ktoré budú využívané na realizáciu základných servisných činností vykonávaných zamestnancami objednávateľa, ako aj dodávky servisných balíkov výrobcov zariadení (napr. Service Pack, Care Pack, Smartnet a pod.).
- 1.4 Ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody vznikne potreba ekologickej likvidácie zariadení výpočtovej a kancelárskej techniky, zhotoviteľ ju na základe požiadavky objednávateľa na svoje náklady vykoná.
- 1.5 Podrobný opis zariadení (komodít) je predmetom Prílohy č.1 tejto Rámcovej dohody.

II. Uzatváranie čiastkových zmlúv

- 2.1 Objednávateľ aj zhotoviteľ sa pri vypracovávaní čiastkových zmlúv budú riadiť platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. Na základe ustanovení Obchodného zákonníka zmluvné strany uzatvoria čiastkové zmluvy na poskytnutie služby formou objednávok. Objedávka musí byť úplná. Za úplnú objednávku sa podľa tejto Rámcovej dohody považuje len objednávka čitateľná, s údajmi uvedenými v bode 2.2 a podpísaná objednávateľom.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávka objednávateľa musí obsahovať najmä
- názov, sídlo a IČO objednávateľa,
 - presnú špecifikáciu objednávanej servisnej činnosti,
 - miesto, kde sa nachádza zariadenie, na ktorom je potrebné vykonať servis,
 - meno, priezvisko a kontakt na oprávneného zamestnanca na odovzdanie zariadenia zhotoviteľovi za účelom vykonania servisu,
 - lehotu, v ktorej má byť servisná činnosť poskytnutá,
 - dátum vystavenia objednávky,
 - podpis oprávnenej osoby objednávateľa.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že objednávku doručí zhotoviteľovi osobne, poštou alebo e-mailom na kontakty uvedené v bode 13.1 tejto Rámcovej dohody, v prípade objednávky zasielanej elektronickou formou prostredníctvom klientskeho pracoviska – **HelpDesk-u** zhotoviteľa, ktoré je tento povinný prevádzkovať minimálne v **pracovné dni od 8.00 – 17.00 hod.**
- 2.4 Zhotoviteľ je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni doručenia objednávky potvrdiť príjem a akceptáciu objednávky a to rovnakou formou, akou bola objednávka doručená zhotoviteľovi (osobne, poštou, e-mailom). Potvrdením objednávky zo strany zhotoviteľa sa považuje čiastková zmluva za uzavretú.
- 2.5 V prípade, ak zhotoviteľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 2.4 tohto článku, a to ani po telefonickej

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 2/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

- urgencii zo strany objednávateľa, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky zhotoviteľovi, za deň akceptácie objednávky (deň uzatvorenia čiastkovej zmluvy).
- 2.6 Ustanovenie bodu 2.5 tohto článku neplatí v prípade, ak objednávateľ doručí zhotoviteľovi objednávku v rozpore s oznámením, v ktorom zhotoviteľ preukázateľným spôsobom pred doručením objednávky od objednávateľa oznámil objednávateľovi, že z prevádzkových alebo iných dôvodov nemôže dočasne vybavovať objednávky, alebo ich nemôže vybavovať v dohodnutých lehotách, pričom v tomto oznámení uviedol dôvody, dobu po ktorú takéto obmedzenie na strane zhotoviteľa bude trvať (nie dlhšie ako 2 týždne) a novú lehotu, v ktorej je schopný vybavovať objednávky od objednávateľa a označenie služby, ktorej sa takéto obmedzenie týka.

III. Práva a povinnosti zhotoviteľa

- 3.1 Zhotoviteľ je povinný po uzatvorení čiastkovej zmluvy na vlastné náklady a nebezpečenstvo prevziať zariadenie za účelom vykonania servisnej činnosti a to v mieste určenom v objednávke, resp. servis vykonať priamo v mieste, kde sa zariadenie nachádza. Zoznam týchto miest je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Rámcovej dohody. Zhotoviteľ na žiadosť objednávateľa umožní odovzdanie a prevzatie zariadenia v servisných strediskách zhotoviteľa, uvedených v Prílohe č. 4.
- 3.2 Odo dňa prevzatia zariadenia zhotoviteľom za účelom vykonania servisu až do momentu odovzdania zariadenia objednávateľovi po ukončení servisu, znáša zhotoviteľ nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zničenia tohto zariadenia, vrátane akejkoľvek inej škody, ktorá na tomto zariadení vznikne (napr. poškodenie, strata, zničenie, odcudzenie a pod.).
- 3.3 Zhotoviteľ je povinný počas celej doby platnosti tejto Rámcovej dohody mať uzatvorenú platnú poistnú zmluvu pre prípad spôsobenia škody na prevzatých veciach do servisu, pokrývajúcu všetky možné predvídateľné poistné udalosti, ktoré v súvislosti s prevzatím zariadenia môžu nastať.
- 3.4 Zhotoviteľ je povinný pri preberaní zariadenia za účelom vykonania servisnej činnosti vystaviť objednávateľovi doklad o prevzatí zariadenia, ktorý musí obsahovať najmä:
- označenie objednávateľa a zhotoviteľa,
 - miesto a dátum prevzatia zariadenia,
 - presný zoznam prevzatého zariadenia,
 - druh potrebnej servisnej činnosti, ktorá sa musí na zariadení vykonať, ak je to možné určiť pri preberaní zariadenia,
 - predpokladaná cena servisnej činnosti, alebo rozsah práce potrebnej pri vykonaní servisnej činnosti, ak je to možné určiť pri preberaní,
 - dátum do kedy bude servisná činnosť vykonaná, ak je to možné určiť pri preberaní.
- 3.5 V prípade, ak zhotoviteľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti, ktorú od neho možno požadovať, nebude vedieť zistiť pri preberaní zariadenia potrebný druh servisnej činnosti, jej rozsah alebo cenu, zaväzuje sa tieto skutočnosti oznámiť objednávateľovi najneskôr do troch dní, odo dňa prevzatia zariadenia od objednávateľa.
- 3.6 Zhotoviteľ nemôže pri vykonávaní servisnej činnosti (servis na požiadanie) prekročiť cenu smerom nahor, ktorú stanovil pri preberaní zariadenia do servisu, alebo ktorú dodatočne oznámil objednávateľovi o viac ako 10 %, ak o tejto skutočnosti vopred neinformoval objednávateľa a nezískal od neho súhlas s prekročením tejto ceny servisnej činnosti, vyvolanej potrebou ďalších servisných činností alebo potrebou výmeny niektorých súčastí zariadenia o ktorých sa dozvedel neskôr.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1395/2018
	Strana 3/19	Klasifikácia informácií: *V*

- 3.7 Pokiaľ sa objednávateľ a zhotoviteľ nedohodnú inak, musí Zhotoviteľ pri servisnej činnosti použiť len nové (nepoužívané) originálne náhradné dielce alebo vymeniť chybné, resp. poruchové zariadenie za funkčné zariadenie rovnakých alebo vyšších technických a výkonnostných parametrov.
- 3.8 Zhotoviteľ je povinný po vykonaní servisnej činnosti mimo priestorov objednávateľa, na vlastné nebezpečenstvo, dopraviť zariadenie, na ktorom vykonával servisnú činnosť objednávateľovi do miesta, kde ho predtým prevzal, odovzdať ho objednávateľovi a predviesť jeho funkčnosť. Pri odovzdávaní je zhotoviteľ povinný vyhotoviť odovzdávací alebo akceptačný protokol (dodací list), podpísaný oprávnenými zástupcami oboch strán. Jedno vyhotovenie takéhoto protokolu zostáva objednávateľovi.
- 3.9 Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť vykonávanie servisnej činnosti podľa tejto Rámcovej dohody, jej rozsahu a spôsobe a v danom prípade dohodnúť osobitný postup s objednávateľom.
- 3.10 Zhotoviteľ pri servisnej činnosti dodržiava výrobcom stanovené postupy a normatívy času.
- 3.11 Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto Rámcovej dohody sú zamestnancami zhotoviteľa alebo zhotoviteľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu zhotoviteľa. Údaje o všetkých známych subdodávateľoch v čase uzatvorenia tejto Rámcovej dohody uvádza zhotoviteľ v Prílohe č. 10 tejto Rámcovej dohody. Zároveň sa zhotoviteľ s objednávateľom dohodli, že zhotoviteľ vždy do 15 dní po skončení každého kalendárneho štvrťroku platnosti tejto Rámcovej dohody zaktualizuje a zašle objednávateľovi zoznam svojich subdodávateľov uvedený v Prílohe č. 10 tejto Rámcovej dohody, pričom túto aktualizáciu vykoná ku dňu vyhotovenia tohto zoznamu a v štruktúre uvedenej v Prílohe č. 10 tejto Rámcovej dohody. Ak zhotoviteľ v uvedenom termíne aktualizáciu nezašle objednávateľovi, má sa za to, že zoznam subdodávateľov sa oproti poslednej verzii zoznamu nijako nezmenil. Zmluvné strany sa súčasne dohodli, že v prípade ak u zhotoviteľa dôjde k zmene subdodávateľa počas plynutia štvrťroku platnosti tejto Rámcovej dohody, je zhotoviteľ oprávnený nového subdodávateľa oznámiť objednávateľovi aj mimo aktualizácie v zmysle tohto odseku a uvedené je považované za riadne oznámenie nového subdodávateľa.
- 3.12 Zhotoviteľ udržiava cenník náhradných dielov používaných pri servisnej činnosti v elektronickej forme. Tento cenník sprístupní objednávateľovi bez obmedzení.
- 3.13 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že počas pobytu v priestoroch objednávateľa bude dodržiavať všeobecné zásady bezpečnosti práce, protipožiarnej ochrany a ochrany životného prostredia.
- 3.14 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že v súvislosti s plnením predmetu tejto Rámcovej dohody bude pri využívaní poštových a kuriérskych služieb využívať poštové služby objednávateľa, pokiaľ tomu nebudú brániť rozmery alebo hmotnosť zásielky.
- 3.15 Zhotoviteľ disponuje vyškolenými servisnými technikmi a servisnú činnosť bude vykonávať len prostredníctvom vyškolených servisných technikov pre daný typ alebo typovú radu zariadení. Objávateľ je oprávnený overiť si túto skutočnosť počas celého trvania Rámcovej dohody.
- 3.16 Zhotoviteľ vyhlasuje, že vzhľadom na finančné plnenie z tejto Rámcovej dohody si je vedomý skutočnosti, že sa považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia §2 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoRPVS“), a je súčasne zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ktorého správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Zhotoviteľ tiež vyhlasuje, že v

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 4/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

případe, ak bude plniť predmet plnenia tejto Rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, musia byť v čase uzavretia tejto Rámcovej dohody v registri zapísaní. V prípade, ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je Zhotoviteľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto Rámcovej dohody prostredníctvom takéhoto subdodávateľa.

IV. Ochrana údajov a Bezpečnosť informačno -komunikačných technológií

- 4.1 Podmienky ochrany údajov a IKT bezpečnosti, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať sú špecifikované v Prílohe č. 7, č. 8 a č. 9 tejto Rámcovej dohody.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

- 5.1 Objednávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi súčinnosť pri vykonávaní servisnej činnosti podľa tejto Rámcovej dohody a to najmä:
- v mieste odovzdania zariadenia určiť oprávneného zamestnanca na odovzdanie zariadenia zhotoviteľovi za účelom vykonania servisu,
 - bez zbytočného odkladu vyjadriť sa k spôsobu vykonania servisnej činnosti, cene a ostatným skutočnostiam oznámeným zo strany zhotoviteľa počas vykonávania servisnej činnosti.

VI. Cena za servis a platobné podmienky

- 6.1 Cena za servis sa stanoví ako súčet jednotkovej ceny servisnej činnosti a ceny náhradných dielov.
- 6.2 Jednotková cena servisnej činnosti je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody. Cena servisnej činnosti je stanovená ako hodinová sadzba za výkon servisnej činnosti na danom zariadení, bez ohľadu na počet osôb vykonávajúcich servisnú činnosť. Pre výpočet ceny servisnej činnosti sa použije skutočná doba servisnej činnosti podľa bodu 1.2, zaokrúhlená na celé štvrt hodiny nahor. Cena za servis sa považuje za cenu maximálnu, zahŕňajúcu všetky náklady zhotoviteľa okrem dopravných nákladov, ktoré v súvislosti s poskytnutím servisu vynaloží. Zmena maximálnej ceny je možná len z dôvodu zmeny colných a daňových predpisov majúcich vplyv na cenu.
- 6.3 Cena náhradných dielov (súčastí zariadení) a servisných balíkov výrobných zariadení je daná platným aktuálnym cenníkom zhotoviteľa v čase vystavenia objednávky znížená pri každej položke o zľavu min. 10 %. Pre účely tejto Rámcovej dohody sa za všeobecne platnú jednotkovú cenu náhradného dielu považuje cena uvedená v cenníkoch zhotoviteľa podľa bodu 3.12, nie však vyššia ako koncová cena odporúčaná výrobcom tovaru pre slovenský trh (tzv. "End User Price", "List Price", "Recommended User Price", "Web Price" a pod.). Ak sa jedná o náhradné diely dodané bez vykonania servisnej činnosti podľa bodu 1.3 tejto Rámcovej dohody, môže byť cena náhradného dielu zvýšená o primeranú cenu zásielkovej služby, ak objednávateľ požiadal o dodanie náhradných dielov takýmto spôsobom.
- 6.4 Cena dopravy za vyriešenie jednej servisnej požiadavky pre jeden alebo viacero kusov servisovanej techniky z jedného odberného miesta (alebo viacerých miest, ak sú na jednej trase) je na základe dohody zmluvných strán určená ako paušálna cena pre územie celého Slovenska podľa zoznamu miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie techniky alebo výkon servisnej činnosti.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 5/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

- 6.5 Zhotoviteľ vystaví a zašle faktúru na adresu sídla objednávateľa: Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica. Súčasťou faktúry bude oprávnenými osobami obojstranne potvrdená objednávka a kópia akceptačného/preberacieho protokolu potvrdeného objednávateľom s podrobným rozpisom servisnej činnosti, za ktorú si zhotoviteľ účtuje odmenu, s uvedením najmä presného počtu hodín vykonávania servisnej činnosti, jednotkovej ceny, zoznamu a ceny použitých náhradných dielov alebo iných súčastí zariadenia a pod. Vo faktúre alebo v protokoloch zhotoviteľ uvedie cenu servisnej činnosti a náhradných dielov pred zľavou, výšku zľavy v percentách a výslednú cenu náhradných dielov.
- 6.6 Splatnosť faktúr je 30 dní od dňa doručenia faktúry objednávateľovi.
- 6.7 Preddavky na vykonanie servisnej činnosti sa neposkytujú.
- 6.8 Faktúry budú vystavené a uhradené v oficiálnej mene Slovenskej republiky. K cenám bude vo faktúre pripočítaná DPH podľa platných zákonov Slovenskej republiky.
- 6.9 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry.

VII. Doba poskytnutia pozáručného servisu

- 7.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje objednávateľovi vykonať pozáručný servis v dohodnutej dobe podľa prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody.
- 7.2 Povinnosť zhotoviteľa poskytnúť pozáručný servis je splnená tým, že zhotoviteľ protokolárne odovzdá zariadenie, na ktorom riadne vykonal pozáručný servis pre objednávateľa v zmysle objednávky objednávateľa.

VIII. Zodpovednosť za chyby a záruka

- 8.1 Zhotoviteľ preberá záväzok zo záruky za akosť poskytnutého pozáručného servisu podľa tejto Rámcovej dohody, pričom dĺžka záručnej doby je 6 mesiacov; záručná doba začne plynúť odo dňa protokolárneho odovzdania zariadenia, na ktorom vykonával zhotoviteľ pozáručný servis.
- 8.2 Práva zo zodpovednosti za chyby, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe, inak zaniknú.
- 8.3 Objednávateľ je povinný chyby pozáručného servisu bez zbytočného odkladu po ich zistení oznámiť zhotoviteľovi tým istým spôsobom, ako žiadal o servis. V oznámení o chybách musí objednávateľ chyby špecifikovať (opísať a uviesť, ako sa prejavujú) a uviesť, aký nárok z chýb uplatňuje.
- 8.4 Objednávateľ má právo zabezpečiť odstránenie väd iným subjektom na náklady zhotoviteľa v prípade vzájomnej dohody so zhotoviteľom, alebo ak zhotoviteľ neodôvodnene v dohodnutom termíne vady neodstráni.

IX. Zmluvné sankcie a ďalšie dojednania

- 9.1 V prípade omeškania zhotoviteľa s termínmi plnenia záručného servisu (reakčná doba, resp. doba opravy), uvedenými alebo dohodnutými v zmysle tejto Rámcovej dohody, je objednávateľ oprávnený účtovať zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok podľa Prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 6/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Ak zhotoviteľ napriek vynaloženiu všetkého úsilia nebude vedieť dodať náhradný diel alebo poskytnúť servis z dôvodu, že výroba potrebných dielov bola ukončená a skladové zásoby vyčerpané, bezodkladne to oznámi objednávateľovi a navrhne mu primerané riešenie, napr. zámenu iným náhradným dielom alebo náhradou celého zariadenia iným vhodným zariadením. Čas potrebný na akceptáciu riešenia objednávateľom sa nezapočíta do doby opravy. Ak objednávateľ nesúhlasí s navrhnutým riešením, zhotoviteľ nie je povinný dobu opravy dodržať.

- 9.2 Zaplatenie zmluvnej pokuty nezavahuje zhotoviteľa povinnosti dodať príslušné omeškané plnenie v zmysle tejto Rámcovej dohody.
- 9.3 V prípade omeškania s plnením peňažného záväzku podľa tejto Rámcovej dohody je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania z dlžnej sumy za každý deň omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 9.4 Rozhodnutie požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania oznámi oprávnená strana dorúčením penalizačnej faktúry druhej zmluvnej strane.
- 9.5 Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvných povinností.
- 9.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Rámcovej dohody a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na uzavieranie jednotlivých čiastkových zmlúv podľa podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode.
- 9.7 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že bude s objednávateľom bez zbytočného odkladu rokovať o všetkých otázkach, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť proces poskytnutia služieb podľa tejto Rámcovej dohody, a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť dohodnutý termín poskytnutia služieb v zmysle platnej čiastkovej zmluvy (objednávky).
- 9.8 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že chybné diely, ktoré boli nahradené novými, na základe požiadavky objednávateľa a na vlastné náklady ekologicky zlikviduje, pričom bude postupovať spôsobom ktorý zodpovedá platným právnym predpisom SR pre nakladanie s nebezpečnými odpadmi.

X. Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Každá zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú druhou zmluvnou stranou v súvislosti s plnením príslušnej čiastkovej zmluvy.
- 10.2 Vzniknutá škoda bude poškodenej zmluvnej strane uhradená za predpokladu riadneho preukázania jej vzniku, výšky, porušenia zmluvnej povinnosti a príčinnej súvislosti medzi týmto porušením a vznikom škody, ak navrátenie veci do pôvodného stavu nie je možné.
- 10.3 Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich zmluvných záväzkov, ak takéto neplnenie bude vychádzať celkom alebo čiastočne z okolností vylučujúcich zodpovednosť. Pod okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, resp. vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzavretí Rámcovej dohody ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takéto okolnosti budú brániť v plnení povinností podľa Rámcovej dohody objednávateľovi alebo zhotoviteľovi, bude povinná strana zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov podľa Rámcovej dohody a čiastkových zmlúv zmluvnými stranami primerane o dobu, po ktorú pôsobili tieto okolnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 7/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

sú obmedzené na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú účinky spojené.

- 10.4 Ustanovenie bodu 10.3 sa uplatní za predpokladu, že druhá zmluvná strana bola oboznámená písomne o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania postihnutou zmluvnou stranou hneď, ako sa o ich výskyte dozvedela.

XI. Doba platnosti Rámcovej dohody

- 11.1 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie **24 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania **finančného limitu vo výške 400 000,- EUR** (slovom: štyristotisíc EUR) bez DPH, ktorý má objednávateľ vyhradený na tento účel, podľa toho, ktorá z týchto právnych skutočností nastane skôr.

XII. Odstúpenie od Rámcovej dohody, čiastkovej zmluvy, výpoveď Rámcovej dohody a úhrada súvisiacich nákladov

- 12.1 Od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy (objednávky) možno písomne odstúpiť iba v prípadoch uvedených v zákone a v prípadoch uvedených v tejto Rámcovej dohode a podľa podmienok uvedených v tomto článku Rámcovej dohody.
- 12.2 Objednávateľ môže odstúpiť od čiastkovej zmluvy, ak zhotoviteľ bude vlastným zavinením v omeškaní s plnením čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, alebo ak zhotoviteľ preukázateľne a zavinene poskytol nekvalitné vykonanie servisu. Zhotoviteľ sa tejto zodpovednosti zbaví, ak riadne a včas upozornil objednávateľa na chybné zadanie zo strany objednávateľa a objednávateľ aj naďalej trval na poskytnutí servisu. V takom prípade zhotoviteľ nie je zodpovedný z a prípadnú škodu, ktorá vznikla objednávateľovi v súvislosti s plnením chybného zadania, na ktorom objednávateľ naďalej trval.
- 12.3 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že objednávateľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od ktorejkoľvek čiastkovej zmluvy (objednávky) podľa tejto Rámcovej dohody, pričom zhotoviteľovi v takomto prípade vzniká nárok na úhradu pomernej časti dohodnutej ceny za servis za skutočne vykonanú servisnú činnosť alebo dodané náhradné diely do dňa odstúpenia od čiastkovej zmluvy (objednávky).
- 12.4 Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej zhotoviteľom podľa čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, zhotoviteľ môže odstúpiť od čiastkovej zmluvy.
- 12.5 V prípade, ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle bodu 10.3 tejto Rámcovej dohody trvajú dlhšie ako 30 dní, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená od príslušnej čiastkovej zmluvy odstúpiť.
- 12.6 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Rámcovej dohody v súvislosti s ZoRPVS:
- a) ak dôjde k výmazu Zhotoviteľa, ako partnera verejného sektora, z registra počas platnosti tejto Rámcovej dohody,
 - b) ak je partner verejného sektora (Zhotoviteľ) viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS.
 - c) ak počas platnosti tejto Rámcovej dohody použije Zhotoviteľ subdodávateľa nezapísaného v registri, hoci takýto subdodávateľ mal byť v zmysle ZoRPVS zapísaný v registri, prípadne ak bol subdodávateľ počas plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody vymazaný z registra a Zhotoviteľ ho naďalej používal na plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody ako svojho subdodávateľa.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1395/2018
	Strana 8/19	Klasifikácia informácií: *V*

- 12.7 Právne účinky odstúpenia od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenia dôvodu v zmysle bodu 12.3.
- 12.8 Odstúpenie od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné.
- 12.9 Pred uplynutím dohodnutej doby platnosti tejto Rámcovej dohody podľa čl. XI. tejto zmluvy možno túto Rámcovú dohodu ukončiť :
- kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán,
 - výpoveďou objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu, pričom dohodou strán sa výpovedná lehota stanovuje na tri mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane.
- 12.10 Výpoveď tejto rámcovej dohody musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná.
- 12.11 Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. výpoveď tejto Rámcovej dohody podľa tohto článku sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. výpovede tejto Rámcovej dohody alebo odmietnutím odstúpenia od Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp.. výpoved' Rámcovej dohody prevziať. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s odstúpením od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy, resp. s výpoveďou tejto Rámcovej dohody ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručenie dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie objednávateľovi je rozhodná adresa, ktorá je ako jeho sídlo uvedená v záhlaví tejto Rámcovej dohody a pre doručovanie zhotoviteľovi adresa zapísaná ako jeho sídlo v obchodnom registri, a ak nemá svoje sídlo, adresa v záhlaví tejto Rámcovej dohody.
- 12.12 Ustanoveniami bodu 12.11 tohto článku Rámcovej dohody sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (napr. faktúry, upomienky, výzvy a pod.), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne-záväzných predpisov alebo ustanoveniami tejto Rámcovej dohody.
- 12.13 Pri odstúpení od čiastkovej zmluvy/Rámcovej dohody, resp. pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody nebudú zmluvné strany povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od čiastkovej zmluvy/Rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od tejto Rámcovej dohody/čiastkovej zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky zhotoviteľa na zaplatenie ceny za plnenia už odovzdané objednávateľovi nebudú odstúpením od čiastkovej zmluvy/Rámcovej dohody, resp. pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody dotknuté.
- 12.14 Ukončením platnosti tejto Rámcovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán z v nej zakotvené, okrem nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, ako aj nárok objednávateľa na bezplatné odstránenie zistených chýb dodania, resp. záručných chýb.

XIII. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 13.1 Zmluvné strany pre účely tejto Rámcovej dohody určujú kontaktné osoby zodpovedné za vecnú a odbornú komunikáciu v súvislosti s touto Rámcovou dohodou takto:
- a) za zhotoviteľa za odbornú komunikáciu: Ing. Rastislav Koutenský, tel.: xx, e- mail: xx, za vecnú komunikáciu: Ing. Jozef Moric, tel.: xx, e-mail: xx, pre nahlasovanie požiadaviek e-mail:

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 9/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

b) za objednávateľa za odbornú komunikáciu: Ján Púchy, tel.: xx, e-mail: xx, za vecnú komunikáciu: Jaroslava Švecová, tel.: xx, e-mail: xx.

- 13.2 Objednávateľ po dohode so zhotoviteľom môže upraviť Prílohu č. 1 (v prípade vyradenia niektorých typov zariadení z prevádzky, ako aj v prípade doplnenia nových typov zariadení). Zmena Prílohy č. 1 je účinná dňom, kedy bude písomné oznámenie objednávateľa o jej zmene podpísané kontaktnými osobami objednávateľa a zhotoviteľa. Akékoľvek iné zmeny a doplnenia tejto Rámcovej dohody môžu byť vykonané len písomným dodatkom k tejto Rámcovej dohode po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami zmluvných strán. Uvedené sa netýka zmeny kontaktných osôb uvedených v bode 13.1, ktoré môže príslušná zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným rozhodnutím doručeným v písomnej forme druhej zmluvnej strane a zmeny Prílohy č. 10 postupom v zmysle bodu 3.11 tejto Rámcovej dohody.
- 13.3 Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto Rámcovou dohodou sa spravuje Obchodným zákonníkom.
- 13.4 Ak niektoré ustanovenia tejto Rámcovej dohody stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Rámcovej dohody.
- 13.5 Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
- 13.6 Táto Rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR.
- 13.7 Táto Rámcová dohoda 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 Rámcová dohoda 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.
- 13.8 Zverejnenie Rámcovej dohody v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva.
- 13.9 Táto Rámcová dohoda sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých po podpísaní objednávateľ obdrží tri vyhotovenia a zhotoviteľ jedno vyhotovenie.
- 13.10 Ak zanikne jedna zo zmluvných strán, prechádzajú jej práva z tejto Rámcovej dohody na jej právneho nástupcu.
- 13.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Rámcovú dohodu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto z Rámcovej dohody zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 13.12 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú jej prílohy:
Príloha č. 1: Zoznam typových zariadení
Príloha č. 2: Ceny
Príloha č. 3: Spôsob vykonávania pozáručného servisu a zmluvné pokuty

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 10/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

- Príloha č. 4: Zoznam servisných stredísk zhotoviteľa pre potreby plnenia zmluvy
 Príloha č. 5: Klientske pracovisko zhotoviteľa (tzv. "Hotline", "Helpdesk", "Call centrum")
 Príloha č. 6: Zoznam miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie zariadení alebo výkon servisnej činnosti
 Príloha č. 7: Manipulácia s informáciami
 Príloha č. 8: Informačno-komunikačná bezpečnosť
 Príloha č. 9: Dohoda o ochrane dôverných informácií
 Príloha č. 10: Zoznam subdodávateľov

Za objednávateľa:

Za zhotoviteľa:

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa 13.1.2019

Mgr. Peter Helexa
 predseda predstavenstva
 Slovenská pošta, a.s.

Ing. Marek Paščák
 predseda predstavenstva
 DATALAN, a.s.

Bc. Norbert Polievka, MA
 člen predstavenstva
 Slovenská pošta, a.s.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 11/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 1: Zoznam typových zariadení

Zariadenia	Obchodná značka	Modely a modelové rady prevažne zastúpené
osobné počítače	HP	xw4600,. HP. Compaq. dc7600,. dc. 7700, dc7800, dc7900,.8000.Elite,.8200, Z210 Workstation
	Dell	Optiplex 7010, 7020, 7040, 7050, 9010, 9020, 790
notebooky	HP	HP 6710b, 6730b, nw8240, nw8000, 8510w, 8710p, nx9420, HP EliteBook 6550b, 2540p, 8440p, 8540w, 6930p, 8510p, NC8230
	Dell	E6520, E6530, E6540, E7250, E7440, E6330, E5540, E5550, E5570, E5580, XPS13, XPS15
tablety	Samsung	Galaxy Tab A (SM-T 550)
LCD monitory	HP	HP L1706, HP L1710, HP L1740, HP L1750, HP L1940, HP L1950, HP L1706, HP L1502, HP L2045w, HP L2245w, LE2001w, HP LA1905wg, HP L1901w , HP L1908w
	Dell	P2012H, P2016D, P2312H, P2314H, P2317H, U2412M, U2413, P2416D
tlačiarne laser - lokálne	HP	HP LJ 1320N, 1300, 1200, 2600, 2100TN, P2035, P3005x, HP LJ1150, HP LJ1100, HP3015
tlačiarne laser - sieťové	HP	HP Color LJ 3700DN(3800), HP LJ 2430DTN, 2300n, P2015DN, 4200DTN, 4550, 5N, P2055dn, 2600N Color, 2605dn Color, P4515x, P1505n, CP1515n Color, CP4525n Color, 5550dn.Color, CP3505DN, 9050dn, HP LJ 1522n(f), CM1312nfi MFP, HP.LJ 2320fxi, HP LJ1320, Pro 200 color M251, Pro 400 M401dn
	Dell	2350DN, 3130CN
	OKI	B432dn, B4132dn, C831, C833, C531dn, B731dn
multifunkčné zariadenia	Canon	i-SENSYS MF8360Cdn, MF5940Cdn
	HP	M425dn, M426dn
	OKI	MB492dn, MC352dn, MC363dn, ES9475mfp
tlačiarne termostatické	ZEBRA	Z4M Plus, S600, ZM400, BP-743, GX430t, ZD500R, ZT410
	Godex	EZ1300
tlačiarne ihličkové - lokálne	EPSON	TM-U220PA-007 EPSON POS printer, FX 890+,
	OKI	ML5720
Tlačiarne ihličkové rýchlotlačiarne	TALLY	T6092, T6141, T6215N, T691
tlačiarne laserové a atramentové - rýchlotlačiarne	PRINTRONIX	P5215, P8220
	PSI	PP4050XP
Tlačiarne multifunkčné	WINCOR-NIXDORF,	HPR4915xe, HPR4920, T5023+

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 12/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

(passbook)	TALLY	
skenery	HP	SJ5590, G2410, SJ200, G3010, G4050
	Epson	V550
Snímače čiarového kódu mobilné	PSION, Motorola/Symbol	PSION WorkAboutMX, SYMBOL PDT 3100, MC3000, Motorola MC9094-K, Motorola MC75A6
snímače čiarových kódov	Honeywell/Metrologic	Metrologic 9520, MS951, Metrologic MS1690, Xenon 1902,
	Motorola/Symbol	DS4208, DS4308
	Zebra	TC80NO, MC92, TC55, TC75
čítačky čipových kariet	OmniKey	CardMan 3121 USB, 3821 USB
aktívne sieťové prvky	Cisco	Cisco 892 GigaE SecRouter, Cisco Router 1812/K9, Cisco 2801, Cisco Catalyst 2960, Cisco Catalyst 2950
záložné zdroje (UPS)	APC	Smart-UPS 1000, 1500, 2000; APC Back-UPS ES 700VA, RT 3000VA RM, APC Smart-UPS RT 5000VA RM, APC Smart-UPS RT 6000VA RM, R/T 2200 INTL, APC BE550, APC BK500
	HP	UPS HP R5500 XR, UPS HP R3000 XR
trackery	Teltonika	GH4000

Orientačné počty zariadení

Osobné počítače, notebooky	8 800 ks
Zobrazovacie jednotky	8 400 ks
Tlačiarne ihličkové	3 500 ks
Tlačiarne passbook	4 000 ks
Tlačiarne laserové	1 000 ks
Záložné zdroje nepretržitého napájania	1 650 ks
Čítačky čipových kariet	4 000 ks
Snímače čiarových kódov	5 200 ks
Aktívne sieťové prvky	1 650 ks
Trackery	1 500 ks

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 13/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 2: Ceny

Servis	Cena za servisnú hodinu
Servis osobných počítačov, prenosných počítačov, zobrazovacích jednotiek, skenerov, záložných zdrojov, aktívnych prvkov a ostatných periférnych zariadení	45 EUR/hod
Servis laserových, atramentových, ihličkových a termostatických tlačiarní	45 EUR/hod
Servis rýchlotlačiarní	30 EUR/hod
Servis multifunkčných (passbook) tlačiarní	60 EUR/hod
Servisné služby v zmysle bodov 1.2 c) a 1.2 d) RD	61 EUR/hod
Paušálna cena dopravy za jednu servisnú požiadavku	38 EUR

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 14/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 3: Spôsob vykonávania pozáručného servisu a zmluvné pokuty

Zariadenia (komodita)	Reakčná doba	Doba opravy	Zmluvná pokuta
Osobné počítače, prenosné počítače, zobrazovacie jednotky	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Tlačiarne laserové, atramentové, ihličkové a termostatické	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Rýchlotlačiarne	24 hodín	240 hodín	50,-€ /24 hodín
Tlačiarne multifunkčné (passbook)	24 hodín	240 hodín	50,-€/24 hodín
Aktívne sieťové prvky	24 hodín	360 hodín	50,-€/24 hodín
Ostatné periférne zariadenia	48 hodín	360 hodín	50,-€/24 hodín

Za reakčnú dobu sa považuje doba od nahlásenia chyby zariadenia zhotoviteľovi stanoveným spôsobom do začatia opravy alebo prevzatia zariadenia na opravu (tzv. response time).

Za dobu opravy sa považuje doba od nahlásenia chyby zariadenia zhotoviteľovi stanoveným spôsobom do protokolárneho odovzdania opraveného funkčného zariadenia, alebo do odovzdania náhradného zariadenia obdobných parametrov, pokiaľ s tým objednávateľ súhlasí (tzv. fix time).

Dlhšia reakčná doba a doba opravy môže byť stanovená pri nahlásení chyby objednávateľom, v opačnom prípade platí reakčná doba a doba opravy určená touto prílohou.

Do reakčnej doby a doby opravy sa započítava čas plynúci od 0:00 h. do 24:00 h. v pracovné dni.

Zmluvná pokuta sa počíta za každých začatých 24 hodín, ktoré uplynú od prekročenia doby opravy.

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1395/2018
	Strana 15/19	Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 4: Zoznam servisných stredísk zhotoviteľa

- **Stredisko Outsourcingu IT a autorizovaného servisu**

DATALAN, a. s.
Púchovská 8; 831 06 Bratislava
Tel.: +421 2 323 727 77
Fax: +421 2 323 727 00
servis@datalan.sk

- **Pobočka Banská Bystrica**

DATALAN, a. s.
Pobočka Banská Bystrica
Na Troskách 26; 974 01 Banská Bystrica
Tel.: +421 48 3210 888
Fax: +421 48 3210 800
datalanbb@datalan.sk

- **Pobočka Košice**

DATALAN, a. s.
Pobočka Košice
Popradská 68; 04011 Košice
Tel.: +421 55 640 51 90
Tel.: +421 55 640 52 46
Fax: +421 55 640 51 89
datalanke@datalan.sk

- **Pobočka Žilina**

DATALAN, a. s.
Pobočka Žilina
Dolné Rudiny 3; 010 01 Žilina
Tel.: +421 41 500 62 32
Tel.: +421 41 500 62 30
Fax: +421 41 500 62 31
datalanza@datalan.sk

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1395/2018
	Strana 16/19	Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 5: Klientske pracovisko zhotoviteľa (Helpdesk, Hotline, Callcentrum a pod.)

Spoločnosť DATALAN, a.s. má vlastné klientske pracovisko na nahlasovanie a sledovanie servisných požiadaviek. Nahlasovanie požiadaviek je umožnené v slovenskom jazyku v režime pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod účastník je schopný preukázať existenciu systému na zadávanie a sledovanie riešenia požiadaviek cez webový portál.

Spoločnosť DATALAN poskytuje svojim zákazníkom špecializované služby Call centra. Súčasťou Call centra je aj dohľadové centrum, ktoré zmluvným zákazníkom online monitoruje jeho infraštruktúru a dostupnosť aplikácií. Call centrum pri poskytovaní služieb zákazníkom vychádza zo zmluvne dohodnutých podmienok a postupuje na základe presne definovaných procesov. Požiadavky zákazníkov sú evidované a riadené v Service Desku, ktorý vychádza z princípov a doporučení ITIL. Call centrum pôsobí ako Single Point Of Contact (SPOC), kedy sú všetky komunikačné kanály so zákazníkom sústredené na jednom mieste čo podporuje vyššiu efektivitu, adresnosť a kvalitu poskytovaných služieb. Každá požiadavka, ktorá príde na Call centrum je zaevidovaná do Service Desku a riadená podľa jej povahy, obsahu a parametrov SLA. Jednotlivé požiadavky sú prideľované riešiteľom, pričom neustále je monitorovaný termín riešenia a plnenie SLA. Súčasťou procesu sú eskalačné procedúry, ktoré sú spúšťané pri dosiahnutí hraničných stavov riešenia. Každá požiadavka má v každom bode riešenia nastavený status, ktorý vyjadruje stav riešenia a umožňuje vyhodnocovať plnenie SLA. Súčasťou riadenia požiadavky je aj notifikácia zákazníka v jednotlivých stavoch riešenia, predovšetkým pri evidencii požiadavky a pri jej ukončení a to vrátane popisu riešenia.

Prikladáme aj testovacie účty na overenie funkčnosti :

Internetová adresa na prihlásenie : <https://helpdesk.datalan.sk/versaCAT>

Meno	Heslo	Typ
User1	User1	Standard user
User2	User2	Standard user
User3	User3	Standard user
PowerUser	PowerUser	Power user

Poznámka :

Standar user - uvidí v systéme iba svoje otvorené tickety, na ktorých pracuje.

Power user - uvidí všetky otvorené tickety všetkých používateľov.

V Service Desk systéme sme vytvorili niekoľko testovacích ticketov v rôznom stave riešenia, aby sa overila funkčnosť riešenia.

Zhotoviteľ umožní prístup do webového portálu na zadávanie a sledovanie riešenia požiadaviek pre všetky osoby stanovené kontaktnou osobou objednávateľa.

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Marek Paščák
predseda predstavenstva

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 17/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 6: Zoznam miest objednávateľa na odovzdanie/prevzatie zariadení alebo výkon servisnej činnosti

Ulica	Mesto
Nám.SNP 14	Bratislava
Tomášikova 54	Bratislava
Bojnická 14	Bratislava
Lovinského 35	Bratislava
nám. Slobody 27	Bratislava
Hlavná 351	Dunajská Streda
ul.biskupa Királya 3	Komárno
nám.Hrdinov 10	Levice
Cintorínska 11	Nitra
nám.Republiky 10	Nové Zámky
nám.Oslobodenia 13	Senica
Obchodná 1321	Topoľčany
Mierové nám. 21	Trenčín
Trojičné nám. 8	Trnava
Horná 1	Banská Bystrica
Partizánska cesta 9	Banská Bystrica
Komenského 16	Banská Bystrica
M.M. Hodžu 7	Liptovský Mikuláš
Novohradská 4	Lučenec
Námestie Slobody 5	Prievidza
Škultétyho 3	Rimavská Sobota
Na priekope 4	Žilina
Thurzova 1	Košice
Spišské námestie 3	Košice
Masarykova 1	Prešov
Mnoheľova 11	Poprad
Špitálska 1	Michalovce
Štefánikovo námestie 7	Spišská Nová Ves

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
	Strana 18/19	číslo v CEEZ: 1395/2018 Klasifikácia informácií: *V*

Príloha č. 10 Zoznam subdodávateľov

Por. číslo	Označenie subdodávateľa	Osoba/osoby oprávnené konať v mene subdodávateľa (meno a priezvisko)	Bydlisko osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa	Dátum narodenia osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa
1.	DIEBOLD NIXDORF s.r.o. Mokrý záhoň 4, 821 04 Bratislava	Vladimír Drda a Stanislav Zrcek konateľ	Lipoltická 849 Praha 9 190 17 Česká republika Valdovská 2252 190 16 Praha 9 Česká republika	Bude doplnené pri podpise zmluvy
2.	Quadra SK, s.r.o. Galvaniho 4, 821 04 Bratislava	Ing. Eva Filipová, konateľ	Banšelova 41, 821 04 Bratislava	Bude doplnené pri podpise zmluvy

parafy:	Rámcová dohoda na pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky	garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1395/2018
	Strana 19/19	Klasifikácia informácií: *V*