

Popis služieb podpory Microsoft Premier Support

(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft)
íslo popisu služieb podpory Microsoft Premier Support

PS-102/12

(Určené výhradne na interné účely spoločnosti Microsoft)
íslo rámcovej zmluvy MSL

G1/2004, 99V00007

Tento popis služieb (popis služieb) sa uzatvára v súlade so servisnou zmluvou Microsoft Premier G1/2004, 99V00007 (zmluva) uzavretou medzi nižšie podpísaným zákazníkom alebo jeho afiláciou (svoj+ zákazník alebo svaja strana) vo všetkých pádoch) a nižšie podpísanou afiláciou spoločnosti Microsoft (smy alebo snaja strana) vo všetkých pádoch). Náležitosti zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou tohto popisu služieb. Výrazy, ktoré nie sú v tomto popise služieb definované inak, majú význam uvedený v zmluve. Popis služieb tvorí táto úvodná strana a priložené náležitosti a podmienky, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

Fakturačné údaje zákazníka

Obchodné meno zákazníka Národné centrum zdravotníckych informácií	Meno a priezvisko kontaktnej osoby (Ak nevediete v nákupnej objednávke inú osobu, budeme faktúry podávať a tohto popisu služieb adresovať tejto kontaktnej osobe.) Ing. Andrej Orban
Obchodné meno zákazníka alebo afilácie, ktorá uzavrela zmluvu, ak je odlišná od nižšie podpísanej osoby Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky	
Adresa Lazaretská 26	E-mailová adresa kontaktnej osoby andrej.orban@nczisk.sk
Obec Bratislava	Kraj Telefón +421 2 57 269 311
Štát Slovenská republika	PS 811 09 Fax

Fakturácia

Služba podpory Microsoft Premier Support je predplatená služba. Všetky poplatky a príslušné dane sú splatné na základe prijatia tohto popisu služieb. Skôr ako za neme poskytovateľa služby, musíme obdržať nákupnú objednávku (PO)-alebo inú prijateľnú formu úhrady. Budeme vám fakturovať poskytnuté dodatočné služby a vzniknuté náklady. Názov faktúry sú splatné do 30 dní od doručenia a budú adresované vášmu zástupcovi na vyššie uvedenú adresu, ak nie je v objednávke uvedená iná adresa. Cena služieb poskytovaných na základe pripojeného Doplnku k Zmluve o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby budú fakturované pri nazornom prijatí tohto popisu služieb.

Vyhradzujeme si právo upraviť poplatky pred uzatvorením nového Doplnku Poplatky a kontaktné osoby.

Doba účinnosti

Tento popis služieb je účinný od nasledujúcim po dni jeho zverejnenia a jeho účinnosť končí 12 kalendárnych mesiacov po začiatku účinnosti.

Podpisom tohto dokumentu nižšie zmluvné strany potvrdzujú, že sa oboznámili s náležitosťami zmluvy a tohto popisu služieb a zaväzujú sa ich dodržiavať.

Zákazník	Afilácia spoločnosti Microsoft
<p>Obchodné meno (tlačeným písmom) Národné centrum zdravotníckych informácií Lazaretská .26, 811 09 Bratislava I O: 00165387 DI : 2020830119 I DPH: SK2020830119 Bankové spojenie: Ľtátna pokladňa íslo účtu: [REDACTED]</p>	<p>Obchodné meno Microsoft Slovakia s.r.o. Prievozká 4D, 821 09 Bratislava zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka .9269/B I O: 31398871 DI : 2020338496 I DPH: SK2020338496 Bankové spojenie: [REDACTED] íslo účtu [REDACTED] konajúca pánom Petrom Čerezníkom, konateľom</p>
Podpis	Podpis
Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Ing. Andrej Orban	Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Peter Čerezník
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Riaditeľ	Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Konateľ
Dátum	Dátum

1. PREH AD. Tento popis služieb popisuje rôzne typy služieb, ktoré sú k dispozícii, a tiež uvádza konkrétne povinnosti jednotlivých zmluvných strán, nevyhnutné podmienky a predpoklady, od ktorých závisí poskytovanie služieb, príslušné poplatky a doplňujúce náležitosti a podmienky. Služby sa zameriavajú na tieto kľúčové oblasti:

Riadenie podpory zákazníka zaisťované vyleneným personálom spoločnosti Microsoft (personál služieb) pomáha budovať a udržiavať vzťah medzi vaším vedením a personálom služieb a pomáha vám pri úprave jednotlivých prvkov prémiovej podpory pod a vzťah podnikových požiadaviek.

Semináre vám pomáhajú predchádzať problémom, zvyšujú dostupnosť systému a podporujú tvorbu produktov a riešení založených na technológiách značky Microsoft.

Podpora pri riešení problémov poskytuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavujú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft.

Asistenčná podpora ponúka krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami návrhov, vývoja a zavedenia riešení.

Informačná služba poskytuje vašmu personálu najaktuálnejšie informácie o technológiách spoločnosti Microsoft s cieľom zvýšenia úrovne väzby internej podpory.

2. DOSTUPNÉ SLUŽBY. Váša strana môže využiť akúkoľvek kombináciu uvedených služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, služby sa účtujú na základe odpracovaných hodín. Počet týchto hodín sa odpočítava od celkového počtu hodín, ktorý ste si zakúpili pod a pripojeného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby.

2.1 Riadenie podpory zákazníka. Účelom služieb riadenia podpory zákazníka je koordinácia podpory a služieb pre konkrétneho zákazníka. Vašími zástupcami a koordinátormi v rámci spoločnosti Microsoft je tzv. personál služieb, ktorý zaisťuje tím na realizáciu seminárov, podpory pri riešení problémov a asistenčnej podpory. Personál služieb rovnako slúži ako informačný zdroj, ktorý odovzdáva vašim skupinám spoločnosti Microsoft vašu spätnú väzbu ohľadne služieb. Okrem toho môže poskytovať tiež uvedené služby, ktoré sa neodpočítajú od predplateného počtu hodín uvedeného v prílohe i prílohách Poplatky a kontaktné osoby:

- Plánovanie a zaisťovanie zdrojov.** Na záberiatku účinnosti tohto popisu služieb je možné usporiadať informačnú a plánovaciu schôdzku s vaším vedením a vašimi pracovníkmi vo forme telekonferencie, prípadne osobne, pokiaľ ste si zakúpili názveťvu na pracovisku. Cieľom tejto schôdzky je prerokovať dostupné služby, získať základné informácie ohľadne väzby potrieb podpory a spoločne pripraviť plán vykonávania služieb.
- Schôdzky a priebežné správy.** Je možné vypracovávať pravidelné štandardné priebežné správy, ktoré zosumarizujú služby poskytnuté počas uplynulého obdobia. Budú usporadúvané porady, na ktorých sa prediskutujú jednotlivé problémy v rámci služieb, zistí sa úroveň väzby spokojnosti a prerokujú potrebné opatrenia a úpravy. Na vašu žiadosť môžeme zariadiť individualizovaný systém podávania správ. Súvisiaca práca sa odpočítava od celkového počtu hodín asistenčnej podpory.
- Riadenie eskalácie.** Problémy s podporou, ktoré budú vyžadovať zapojenie iného personálu spoločnosti Microsoft, môže riadiť personál služieb a urýchliť ich vyriešenie.

2.2 Semináre a nadštandardné akcie. Semináre majú za cieľ znížiť počet väzby problémov, ktoré máte s produktmi Microsoft a minimalizovať ich dopad. Semináre a nadštandardné akcie sú:

- Semináre.** Zaisťujeme zkoliacie semináre zamerané na technológie spoločnosti Microsoft. Vedú ich naši inžinieri a môžeme ich usporiadať u vás alebo v priestoroch spoločnosti Microsoft. Pokiaľ si zvolíte seminár vo vlastných priestoroch, pred uskutočnením seminára vás oboznámime so špecifikáciami pre konfiguráciu vášho prostredia. Semináre majú rôznu rozsah a ich cena závisí od vzdialenosti, miesta konania a témy. Aktuálny zoznam ponúkaných seminárov získate u svojho personálu služieb.
- Nadštandardné akcie.** Ponúkame celý rad obsiahlych prezentácií zameraných na technický rozvoj, kombinovaných s praktickými cvičeniami, ktoré pomôžu zvýšiť odbornosť a uľahčia implementáciu technológií spoločnosti Microsoft vo väzby podmienkach. Nadštandardné akcie sú priležitostou k pracovným stretnutiam s produktovými skupinami spoločnosti Microsoft, tímami pracujúcimi na vývoji služieb podpory Premier Support a marketingovými pracovníkmi. Informácie o plánovaných akciách vám poskytne váš personál služieb.

2.3 Podpora pri riešení problémov. Podpora pri riešení problémov zaisťuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavujú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft. Tieto služby sú k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Požiadavku na službu môžete podať vašu určenú kontaktnú osobu telefonicky alebo elektronickou cestou prostredníctvom webovej stránky prémiovej podpory okrem incidentov so závažnosťou 1 a A. Tieto požiadavky sa podávajú iba telefonicky, ako je uvedené nižšie v l. 2.3, ods. a. Podpora pri riešení problémov môže zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

- Žiadosť o riešenie problému (break-fix).** Žiadosť o podporu s asistenciou typu break-fix označovaná tiež ako incident, je definovaná ako jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu a primerané úsilie na jej riešenie. Jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu je problém, ktorý sa nedá rozložiť na niekoľko iastkových

záležitostí. Pokiaľ problém zahŕňa iastkové záležitosti, každá z nich sa považuje za samostatný incident. Incidenty vyžadujúce návštevu na pracovisku sa súčtu pod hodinových sadzieb a poplatky zahŕňajú primerané cestovné náklady a diéty. V určitých situáciách vám v reakcii na žiadosť o riešenie problému môžeme ponúknuť úpravu komerčne nedostupného softvérového kódu produktu Microsoft, odstraňujúcu konkrétne kritické problémy (hotfixy). Hotfixy sa vytvárajú s cieľom reagovať na konkrétne problémy a nie sú regresne testované. Pokiaľ nie je v tomto popise služieb alebo prílohe uvedené inak, nesmiete hotfixy bez nášho výslovného písomného súhlasu distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiliáciou.

- **Hodinová sadzba**. Súčtu sa pod hodinami odpracovaných hodín a zahŕňa komerčne primeraný počet hodín služieb nutných na identifikáciu a riešenie záležitosti vyžadujúcej podporu. Odpracované hodiny sa odpočítajú od predplateného počtu hodín, ako je uvedený v prípojenom doplnku Poplatky a kontaktné osoby, prípadne sú vám účtované späť, pokiaľ ste u vás predplatené hodiny.

Vaša strana zodpovedá po konzultáciách s názorom stranou za určenie požadovanej úrovne závažnosti a môže kedykoľvek požiadať o zmenu požadovanej úrovne závažnosti. Závažnosť incidentov určuje spôsob reakcie spoločnosti Microsoft. V nasledujúcej tabuľke je uvedená predpokladaná reakčná doba a väzba povinnosti:

Závažnosť	Situácia u zákazníka	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> • Katastrofický dopad na podnik: • zákazník priziel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci • situáciu je nutné začať riešiť okamžite 	<ul style="list-style-type: none"> • reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny • o najrýchlejší presun personálu a zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka • nepretrité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) • urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft • informovanie vyžieho vedenia spoločnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • informovanie vyžieho vedenia príslušného podniku zákazníka • pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretritej inštitúcie (24 hodín, 7 dní v týždni)² • urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien
A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> • Kritický dopad na podnik: • podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb • situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> • reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny • personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby • nepretrité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) • informovanie vyžieho manažérov spoločnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretritej inštitúcie 24 hodín, 7 dní v týždni)² • urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien • informovanie vedenia
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> • Stredne závažný dopad na podnik: • podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom • situáciu je nutné začať riešiť počas 2 pracovných hodín¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín • úsilie pri riešení len počas pracovnej doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretritej inštitúcie počas pracovných hodín¹ • spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien počas 4 pracovných hodín¹
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> • Malý dopad na podnik: • podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb • situáciu je nutné začať riešiť počas 4 pracovných hodín¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín • úsilie pri riešení len počas pracovnej doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe • schopnosť reagovať počas 24 hodín

¹ Pracovná doba (hodiny) je od 9.00 do 17.30, pondelok až piatok, okrem štátom uznaných sviatkov.

² Naša strana môže znížiť úroveň závažnosti, ak si nebudete môcť zaistiť príslušné zdroje a reagovať tak, aby sme mohli pokračovať v úsilí pri riešení problému.

Naza strana vás mô0e vyzva na realizáciu ur itých inností v rámci identifikácie a riezenia problému. Mô0e ís o sledovanie siete, uchovávanie chybových hlásení, zhroma0 ovanie konfigura ných informácií, zmenu konfigurácie produktov, inžtalovanie nových verzií softvéru alebo nových komponentov i úpravy procesov.

Vaza strana zodpovedá za implementáciu procesov nutných na zaistenie neporuzenosti a bezpe nosti vázho softvéru a dát proti neoprávnenému prístupu a za rekonztrukciu stratených alebo zmenených súborov v dôsledku katastrofických chýb.

- b. Rýchla podpora formou návztevy na pracovisku. Podporu formou návztevy na pracovisku si mô0ete objedna ako dodato ne platenú slu0bu. Naza schopnos poskytova túto podporu závisí od dostupnosti zdrojov. Obsah podpory formou návztevy na pracovisku sa bude lízi pod a situácie, prostredia a záva0nosti dopadu problému na podnik.

2.4 Asisten ná podpora. Asisten ná podpora je krátkodobé poradenstvo a konzultácie oh adne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riezení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami ztruktúry, vývoja a zavádzania riezení. Potreby vázho podniku oh adne asisten nej podpory ur íte v spolupráci so svojim personálom slu0ieb.

V rámci tohto popisu slu0ieb mô0ete vyu0i nasledujúci typy asisten nej podpory:

- a. Asisten ná podpora infraztruktúry obsahuje neformálne poradenstvo, návody a informácie s cie om pomôc vám pri implementácii technológií Microsoft tak, aby sa zabránilo výskytu vzeobecných problémov vy0adujúcich podporu a zní0ila sa pravdepodobnos výpadku systému.

Tieto slu0by vám rovnako pomáhajú pri riezení problémov, ktorých prí inou nie sú produkty spoločnosti Microsoft, napríklad:

- chyby spôsobené vazou sie ovou infraztruktúrou, hardvérom, softvérom od iných výrobcov ako Microsoft, prevádzkovými postupmi, architektúrou, riadiacim procesom slu0ieb IT, konfiguráciou systému alebo udskou chybou;
 - problémy s koordináciou vzájomnej interoperability systémov od rôznych dodávate ov. Na vazú 0iados budeme spolupracova s tretími dodávate mi softvéru s cie om vyriezi komplexné problémy s interoperabilitou produktov od rôznych výrobcov.
- b. Audit je zhodnotenie ur itého systému, aplikácie alebo architektúry s cie om vyriezi zále0itosti týkajúce sa ztruktúry, vývoja, zavedenia a podporovate nosti jestvujúcich alebo pripravovaných implementácií technológií spoločnosti Microsoft. Pred plánovaním vyu0itia zdrojov sa pre ka0dý audit individuálne definuje rozsah a odhadnú náklady a po jeho skon ení sa vyhotoví správa dokumentujúca zistenia a doporu enia. Po0iadavka na audit nám musí by predlo0ená najneskôr 60 dní pred dátumom ukon enia príslušného doplnku Poplatky a kontaktné osoby.

2.5 Informa né slu0by. V rámci informa ných slu0ieb vám poskytujeme informácie o produktoch spoločnosti Microsoft a podporných nástrojoch, ktoré vám pomáhajú implementova a prevádzkova produkty Microsoft efektívnejším a produktívnejším spôsobom. Informa né slu0by mô0u zah a akúko vek kombináciu týchto prvkov:

Zahnuté informa né slu0by:

- a. Webové stránky Premier Online poskytujú prístup k týmto informa ným zdrojom bez príplatku:
- pravidelne aktualizované stru né novinky o produktoch spoločnosti Microsoft s informáciami o ich podpore a funkciách;
 - informácie o kritických problémoch upozor ujúce na mo0né dopady;
 - webový nástroj na oznamovanie a sledovanie stavu incidentov vy0adujúcich podporu;
 - databáza znalostí Microsoft KnowledgeBase s technickými lánkami, nástrojmi a návodmi na identifikáciu problémov.
- b. Webové diskusie sú pravidelné diskusie vedené nazimi programovými mana0érmi, vývojovými odborníkmi a alzími expertmi, pokrývajúce k ú ové oblasti technológií spoločnosti Microsoft. Webové diskusie sú k dispozícii bez príplatku.

Volite né informa né slu0by za príplatok:

- Volite ná slu0ba Microsoft TechNet Plus na CD alebo DVD. Jedna serverová licencia pre TechNet Plus poskytuje informa ný zdroj zah ajúci technickú dokumentáciu, zdrojové sady, najaktuálnejšie servisné balíky a aktualizované ovláda e a patche.

2.6 Doplnkové slu0by. Vaza strana mô0e kedyko vek po0iada o zmenu alebo doplnenie slu0ieb v tomto popise slu0ieb. Dostupné doplnkové slu0by a na ne sa vz ahujúce konkrétne nále0itosti a podmienky mô0u by uvedené v tomto popise slu0ieb, pripojenej prílohe alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Doplnkové slu0by sa fakturujú v cene platnej v okamihu ich poskytnutia, prípadne v okamihu akceptácie prílohy alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby

pod a tohto popisu služieb. Skôr ako začať poskytovať doplnkových služieb, musíme obdržať nákupnú objednávku, zek alebo inú prijateľnú formu úhrady.

3. NEVYHNUTNÉ PODMIENKY A PREDPOKLADY. Poskytovanie služieb nazou stranou pod a tohto popisu služieb závisí od splnenia týchto nevyhnutných podmienok a predpokladov:

- a. Všetky služby budú poskytované na diaľku našim pracovníkom na Slovensku, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb uvedené inak. Pokiaľ sa zmluvné strany dohodnú na návštevách na pracovisku (návštevy na pracovisku nie sú predplatené), budeme vám úctivo prirátané cestovné náklady a diéty.
- b. Všetky služby budú poskytované v angličtine, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak alebo pokiaľ nie je uvedené inak v prílohe tohto popisu služieb.
- c. Naša strana bude poskytovať podporu pre všetky komerčne uvedené a všeobecne dostupné produkty spoločnosti Microsoft vo verzii pre Slovensko, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb výslovne na webových stránkach Premier Online uvedené inak. Podpora pre tie produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, ako je definovaná na webových stránkach Premier Online, bude úctovaná len na základe hodinovej sadzby. Pre produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, sa nedá získať podpora hotfix pre záležitosti netýkajúce sa zabezpečenia, pokiaľ ste si túto podporu nezakúpili v prílohe tohto popisu služieb.
- d. Pre predbežné verzie produktov sa neposkytuje žiadna podpora, pokiaľ nie je v pripojenej prílohe uvedené inak.
- e. Všetky služby vrátane doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby, ktoré počas doby účinnosti príslušného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby nevyužívate, prepadávajú.
- f. Asistenčná podpora závisí od dostupnosti zdrojov.
- g. Naša strana môže na vašu žiadosť vstúpiť do vášho systému prostredníctvom diaľkového prichádzajúceho spojenia na účely analýzy problémov. Naši pracovníci budú vstupovať výhradne do vami schválených systémov. Naša strana vám môže poskytnúť softvér, ktorý vám pomôže pri diagnostike alebo riešení problému. Tento softvér je našim majetkom a na požiadanie nám musí byť ihne vrátený. Aby bolo možné poskytnúť podporu prostredníctvom prichádzajúceho spojenia, musíte nám zaistiť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- h. Váša strana musí mať prístup na Internet, aby ste mohli využívať výhody internetových služieb.
- i. Príslušné prílohy môžu obsahovať dodatočné záležitosti a podmienky.

4. VÁŠE POVINNOSTI. V tomto článku sú uvedené vaše povinnosti pod a tohto popisu služieb. Okrem povinností uvedených v I. 2.3 a príslušných prílohách závisí na splnení od splnenia vašich alej uvedených povinností. Nesplnenie nižšie uvedených povinností môže viesť k oneskoreniu služby.

- a. Váša strana môže v pripojenom doplnku alebo doplnkoch Poplatky a kontaktné osoby vymenovať kontaktné osoby, z ktorých jedna bude pôsobiť vo funkcii manažéra podpory zákazníka (sCSM+) pre záležitosti spojené s podporou. CSM zodpovedá za vedenie vášho tímu a riadi všetku vašu účasť súvisiacu s podporou a internými procesmi podávania požiadaviek na podporu. Každá kontaktná osoba dostane individuálne číslo pre prístup na webové stránky Premier Online, podávanie požiadaviek na podporu a prístup k vášmu personálu služieb. Popri týchto kontaktných osobách môžete určiť ďalšie dve skupiny kontaktov:
 - jedna skupina dostane spoločný identifikátor, vďaka ktorému budú mať prístup k webovým stránkam Premier Online získavať informácie o obsahu a prostredníctvom týchto stránok alebo telefonicky rovnako podávať požiadavky na podporu;
 - druhá skupina dostane spoločný identifikátor, ktorý jej umožní prístup len k informačnému obsahu webových stránok Premier Online.
- b. Súhlasíte s tým, že budete s nami spolupracovať pri plánovaní využívania služieb na základe vami zakúpenej úrovne služieb.
- c. Súhlasíte s tým, že vytvoríte interný eskalačný proces uľahčujúci komunikáciu medzi našim vedením a našou stranou.
- d. Súhlasíte s tým, že sa budete zúčastňovať našich prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré v súvislosti so službami realizujeme.
- e. Súhlasíte s tým, že našim odborníkom (personálu služieb), ktorí sú nútení navštíviť vaše pracovisko, poskytnete primerané kancelárske priestory, telefón, vysokorychlostné internetové pripojenie a prístup do vášho interného systému a k diagnostickým nástrojom.

- f. Vaza strana poniesie vzetky cestovné náklady a náklady vzniknuté vazim zamestnancom alebo dodávate om.

5. ALÚIE NÁLEPŤOSTI A PODMIENKY. Pokia nie je v prílohe (alebo doplnku k prílohe) tohto popisu slu0ieb uvedené inak, tento lánok upravuje vlastnicke vz ahy a u0ívacie práva k po íta ovému kódu alebo alzím materiálom, ktoré vám prípadne udelíme na základe tohto popisu slu0ieb.

- a. **Doterajšie dielo.** Výhradnými nosite mi vzetkých práv k po íta ovému kódu í materiálom vyvinutým í inak získaným nami alebo pre nás í pre naze afilácie alebo pre vás í vaze afilácie nezávisle od tohto popisu slu0ieb (sdoterajšie dielo) zostávajú prísluzné zmluvné strany poskytujúcej doterajšie dielo. Jednotlivé zmluvné strany poskytnú po as doby realizácie slu0ieb pod a tohto popisu slu0ieb druhej zmluvnej strane (prípadne nazim dodávate om, ak je to nevyhnutné) do asnú a nevýhradnú licenciu na u0ívanie, rozmno0ovanie a do asný a nevýhradný súhlas k úpravám doterajšieho diela poskytnutého druhej zmluvnej strane výhradne na realizáciu daných slu0ieb. Ude ujeme vám nevýhradnú, asovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na u0ívanie, rozmno0ovanie a prípadne súhlas k úpravám názho doterajšieho diela v podobe dodanej vazej strane na ú ely vazich interných podnikových operácií bez akejko vek povinnosti vyú tova alebo hradí licen né poplatky alebo autorský honorár. asovo neobmedzená licencia sa vz ahuje výhradne na naze doterajšie dielo, ktoré vám ponecháme po ukon ení poskytovania nazich slu0ieb. Akéko vek poruzenie podmienok tejto zmluvy alebo tohto popisu slu0ieb vazou stranou je rozvázujúcou podmienkou poskytnutia licencie k názmu doterajzíemu dielu.
- b. **Materiály.** Nosite om vzetkých práv k materiálom vyvinutým nazou stranou (okrem softvérového kódu) a poskytnutým vazej strane v spojení so slu0bami (smateriály) je naza strana, okrem materiálov, ktoré sú vazim doterajším dielom. Po riadnej úhrade získate nevýhradnú, asovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na u0ívanie, rozmno0ovanie a súhlas k úpravám materiálov výhradne na ú ely vazich interných podnikových operácií bez akejko vek povinnosti vyú tova alebo hradí licen né poplatky alebo autorský honorár. Na práva udelené pod a tohto popisu slu0ieb mô0ete udeli sublicenciu svojim afiláciám. Vyhradzujeme si vzetky výslovne neudelené práva.
- c. **Ukávkový kód.** Ude ujeme vám nevýhradnú, asovo neobmedzenú a bezplatnú licenciu na u0ívanie a nevýhradný a asovo obmedzený súhlas k úpravám uká0kového kódu poskytnutého nazou stranou na ú ely ilustrácie (suká0kový kód) a na rozmno0ovanie a zírenie cie ovej verzie uká0kového kódu za predpokladu, 0e: (i) pri obchodovaní so svojimi softvérovými produktmi, v ktorých je vlo0ený uká0kový kód, nebudete pou0íva náz názov, logo í ochranné známky, (ii) vo svojich softvérových produktoch, v ktorých je vlo0ený uká0kový kód, uvediete platné upozomenie na autorské právo a (iii) nás a nazich dodávate ov odzodníte, budete kry a obhajova v súvislosti s nárokom alebo súdnymi konaniami (vrátane nákladov na zastúpenie advokátom) v dôsledku u0ívania alebo distribuovania uká0kového kódu.
- d. **Obmedzenie open-source í licencie.** Vzh adom k tomu, 0e niektoré licen né podmienky tretích strán vy0adujú, aby po íta ový kód bol vzeobecne (i) odovzdávaný tretím stranám vo forme zdrojového kódu, (ii) licencovaný tretím stranám na ú ely tvorby odvodenín alebo (iii) alej poskytované ný tretím stranám bez poplatku (spolo ne svylú ené licen né podmienky) licen ného práva, ktoré jednotlivé zmluvné strany poskytlí k po íta ovému kódu (í s ním spojenému duzevnému vlastníctvu), nezah ajú 0iadnu licenciu, právo, zvolenie í oprávnenie zah a, upravova, spája prípadne distribuova tento po íta ový kód s akýmko vek iným po íta ovým kódom spôsobom, ktorý by po íta ový kód druhej zmluvnej strany vystavil ú innosti vylú ených licen ných podmienok.

Jednotlivé zmluvné strany alej zaru ujú, 0e druhej zmluvnej strane neposkytnú po íta ový kód, ktorý by podliehal vylú eným licen ným podmienkam.

Vyhradenie práv. Vzetky práva výslovne neudelené v tomto l. 5 sú vyhradené.

6. Prílohy. Pri podpise tohto popisu slu0ieb sú k nemu pripojené tieto dokumenty:

- Doplnok . Popis slu0ieb podpory Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby

Doplnok . Popis slu0ieb Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby

(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft)

	íslo popisu slu0ieb	PS-302/12
	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) íslo doplnku	

Tento doplnok sa uzatvára v súlade s výzvie uvedeným popisom služieb podpory Microsoft Premier Support (s popisom služieb). Náležitosti popisu služieb a príslušných dodatkov sú neoddeliteľnou súčasťou doplnku a akceptáciou názhu plnenia pod a doplnku sa ich zaväzujete dodržiavať. Výrazy, ktoré nie sú v tomto doplnku definované inak, majú význam uvedený v zmluve a v popise služieb.

Doba účinnosti

Tento doplnok je účinný v súlade s úhlavnosťou dohodnutou v Popise služieb a uzatvára sa na obdobie jedného roka (12 mesiacov).

1. SLUŽBY PODPORY MICROSOFT PREMIER SUPPORT A POPLATKY. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené objemy služieb, ktoré ste si predplatili na použitie počas doby účinnosti tohto doplnku, a príslušné poplatky za ne.

a. Prehľad poplatkov

Služby	<i>Rok 1</i> <i>Cena (EUR)</i>
• Microsoft Premier Support Standard	224 960,00
•	
• Celkovo bez DPH	224 960,00
• Celkovo s 20% DPH	269 952,00

b. Popis služieb pod a miesta poskytovania podpory

Krajina: Slovenská republika

-
- Vyhradená podpora
- Premier Support Standard
- Technický account management, podpora pri riešení problémov, podporná asistancia, odborné semináre
- Konzultatívne služby
- Prístup na Premier Online
- Pomoc pri kontrole kvality prevádzky IT na báze Microsoft
- A0 4 kontaktné osoby

2. KONTAKTNÁ OSOBA SPOLO NOSTI MICROSOFT

Kontaktná osoba spoločnosti Microsoft: Kontakt na otázky a oznámenia týkajúce sa tejto prílohy a popisu služieb.

Meno a priezvisko kontaktnej osoby: Jana Rúrová
Adresa: Microsoft Slovakia s.r.o. Prievozská 4D 821 09 Bratislava
Telefón: (+421-2) 59 295 111
E-mail: jana.rurova@microsoft.com
Fax: (+421-2) 59 295 100

3. KONTAKTNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA

Meno a priezvisko CSM: Ing. Marián ũimegh	Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:
Adresa: Lazaretská 26 811 09 Bratislava	Adresa:
Telefón: (+421 2 572 69129)	Telefón:
E-mail: Marian.Simegh@nczisk.sk	E-mail:
Fax: (+421 2 52635490)	Fax:

Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:	Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:
Adresa:	Adresa:
Telefón:	Telefón:
E-mail:	E-mail:
Fax:	Fax:

Contract Amount Due:	224 960, 00 EUR		
Start Date (mm/dd/yy):	Effective date	End Date (mm/dd/yy):	12 calendar months after effective day
Billing Frequency:	One time	Billing Option:	In Advance