

ZMLUVA O SERVISNEJ PODPORE

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

DODÁVATEĽ	ODBERATEĽ
Gratex International, a. s. Galvaniho 17/C 821 04 Bratislava IČO: 35743468 IČ DPH: SK2020270604 Bank. ústav: Tatra banka, a.s. Číslo účtu: 2629210223/1100 IBAN: SK4411000000002629210223 SWIFT CODE: TATRSKBX	Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A 827 99 Bratislava IČO: 17331927 IČ DPH: Bank. ústav: Štátna pokladnica Číslo účtu: IBAN: SK2881800000007000065105 SWIFT CODE: SPSRSKBA

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, Vložka číslo:
1696/B

V ZASTÚPENÍ:	V ZASTÚPENÍ:
Ing. Jozef Kožár predseda predstavenstva	Mgr. RNDr. Nadežda Machútová ústredná riaditeľka SOI

Ing. Martin Polek
člen predstavenstva

(ďalej len „Dodávateľ“)

(ďalej len „Odberateľ“)

(spolu ďalej aj ako „zmluvné strany“)

1. PREAMBULA

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o servisnej podpore (ďalej len „zmluva“) s cieľom zabezpečiť kvalifikovanú a včasnú servisnú podporu dohodnutých hardvérových a softvérových produktov.

2. DEFINÍCIA POJMOV

- 2.1. Pod **Hardvérovým produktom** (HW) sa pre účely tejto zmluvy rozumie technika, ktorá je majetkom Odberateľa a ktorej presný zoznam je súčasťou Prílohy č. 1.
- 2.2. Pod **Softvérovým produktom** (SW) sa pre účely tejto zmluvy rozumie programové vybavenie ktoré je majetkom Odberateľa a ktorého zoznam presný zoznam je súčasťou Prílohy č. 1.
- 2.3. Pod **Pracovným časom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie čas od 8:00 do 16:30 v pracovných dňoch v SR.
- 2.4. Pod **Servisnou požiadavkou** sa rozumie akýkoľvek nahlásený problém spôsobujúci čiastočnú, alebo úplnú nefunkčnosť, resp. obmedzenie prevádzky HW alebo SW.
- 2.5. Pod **e-mailom** sa rozumie výmena informácií prostredníctvom elektronickej pošty na dohodnuté, resp. oznámené e-mailové adresy oprávnených zamestnancov Odberateľa a Dodávateľa.
- 2.6. Pod **Oprávneným zamestnancom Odberateľa** sa rozumie jeho zamestnanec poverený Odberateľom hlásiť Servisné požiadavky. Tento zamestnanec sa stáva gestorm Servisnej požiadavky a rozhoduje o jej uzavretí. Oprávnený zamestnanec zodpovedá za zneužitie svojho Dodávateľom priradeného identifikačného čísla tretími osobami.

- 2.7. Pod **Centrom** sa rozumie pracovisko zriadené Dodávateľom za účelom poskytovania služieb podľa tejto zmluvy. Identifikácia Centra, spôsob komunikácie a zásad využívania jeho služieb sú obsahom Prílohy 5 a článku 6 tejto zmluvy. Centrum poskytuje dojednané služby prostredníctvom tzv. pracovníkov Centra (t.j. najmä zamestnancov Dodávateľa, prípadne aj v súčinnosti a s pomocou zmluvných subdodávateľov a externých spolupracovníkov Dodávateľa).
- 2.8. Pod **On-Line službou** sa rozumie poskytovanie služby Dodávateľom priamo z Centra pomocou všetkých dostupných komunikačných a sieťových prostriedkov (napr. telefonická, e-mailová, faxová alebo pomocou iného diaľkového prístupu) s výnimkou poskytovania podpory priamo v organizácii Odberateľa.
- 2.9. Pod **On-Site službou** sa rozumie poskytovanie služby pracovníkmi Centra v organizácii Odberateľa na mieste výskytu problému, t.j. priamo na mieste nasadenia predmetu zmluvy Odberateľa na jeho pracoviskách.
- 2.10. Pod **Telefonickou dostupnosťou** sa rozumie denné časové obdobie definované v Prílohe 5, počas ktorého sú prichádzajúce Servisné požiadavky prevzaté a obslužené Centrom. V prípade neúspešnosti nadviazania priameho obojstranného kontaktu s príslušným pracovníkom Centra sú prichádzajúce Servisné požiadavky prevzaté automatickým hlasovým systémom (odkazovačom) alebo faxom.
- 2.11. Pod **Reakčnou dobou** sa rozumie doba od doručenia e-mailovej alebo faxovej Servisnej požiadavky Dodávateľovi, resp. od prevzatia telefonической Servisnej požiadavky Dodávateľom, do ktorej musí Dodávateľ potvrdiť prostredníctvom telefónu, faxu alebo prostredníctvom e-mailu oprávneným zamestnancom Odberateľa prijatie Servisnej požiadavky.
- 2.12. Pod **človekohodinou** sa rozumie šesťdesiat (60) minút pracovného času poskytnutých jedným pracovníkom Centra na vykonanie podpory a údržby, vrátane času stráveného cestou na miesto výkonu. Za človekohodinu sa považuje aj zvyškový čas výkonu trvajúceho viac ako tridsať (30) minút.
- 2.13. Pod **Vyriešením** sa rozumie odstránenie príčiny Servisnej požiadavky, alebo oznámenie postupu a časového plánu činností vedúcich k takémuto odstráneniu.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto zmluve poskytovať Odberateľovi nasledovné služby formou on-line alebo on-site:
- (a) činnosti pre zabezpečenie servisnej podpory podľa bodov A až D Prílohy č. 1
 - (b) servisnú podporu podľa bodu E Prílohy č. 1,
- a Odberateľ sa za poskytovanie týchto služieb zaväzuje uhrádzať Dodávateľovi cenu podľa bodu 4.1. písm. tejto zmluvy.
- 3.2. Služby podľa bodu 3.1. tohto článku bude Dodávateľ realizovať na základe predchádzajúcej požiadavky Odberateľa Centru.

4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, na cene za služby podľa bodu 3.1. tejto zmluvy nasledovne:
- (a) paušálna mesačná cena je špecifikovaná v Prílohe č 2. V rámci tejto ceny bude Odberateľ realizovať činnosti v rozsahu podľa bodu 3.1.a. Odberateľ túto cenu zaplatí na základe faktúry vystavenej Dodávateľom na začiatku príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bude dodávateľ poskytol dohodnuté služby.
 - (b) jednotkové ceny realizované podľa bodu 3.1.b sú špecifikované v Prílohe č 2. Cena za poskytnutie konkrétnych služieb bude vyčíslená na základe uvedenej jednotkovej sadzby a počtu človekohodín / výjazdov / km strávených Dodávateľom pri poskytovaní objednaných služieb. Odberateľ túto cenu zaplatí na základe faktúry vystavenej Dodávateľom na konci príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom Dodávateľ poskytol dohodnuté služby.
- 4.2. K fakturovanej čiastke podľa bodu 4.1 bude účtovaná daň z pridanej hodnoty podľa platných zákonov.
- 4.3. V cenách podľa bodu 4.1. sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s realizáciou služieb podľa bodu 3.1 Zmluvy, ale nie je zahrnutý spotrebný, inštalačný materiál (napr. tonery, patch káble, CD/DVD médiá a pod.) a náhradné diely.
- 4.4. Všetky náklady na rámec ceny podľa Prílohy č. 2 musia byť vopred odsúhlasené Oprávneným zamestnancom Odberateľa a ich realizácia sa riadi ustanoveniami Prílohy č. 1.
- 4.5. Rozsah prác a služieb podľa bodu 4.1.b bude dokladovaný **Výkazom odpracovaných hodín**. Tento výkaz bude obsahovať miesto, stručný popis a trvanie dodávaných prác a služieb v hodinách, ako aj mená pracovníkov Centra, ktorí predmetné práce a služby poskytnú. Správnosť tohto výkazu bude potvrdená oprávneným zamestnancom Odberateľa. Takto potvrdený Výkaz odpracovaných hodín bude slúžiť ako podklad pre fakturáciu. Úhrada bude uskutočnená na základe faktúry – daňového dokladu vystavenej Dodávateľom do 7 dní po skončení príslušného mesiaca so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry Odberateľovi zo strany Dodávateľa.
- 4.6. V prípade ak faktúra nebude obsahovať náležitosti ustanovené právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, nebude vystavená v súlade so zmluvou, alebo nebude obsahovať požadované prílohy, má Odberateľ právo vrátiť ju v termíne splatnosti Dodávateľovi na prepracovanie. Týmto prestáva platiť pôvodný termín splatnosti faktúry a Odberateľ nie je v omeškaní s plnením. Nový termín splatnosti faktúry začína plynúť dňom doručenia prepracovanej faktúry Odberateľovi.
- 4.7. Zmena fakturačnej adresy Odberateľa sa môže uskutočniť aj bez dodatku k Zmluve formou písomného oznámenia Odberateľa doručeného Dodávateľovi.
- 4.8. Cena za poskytnuté plnenia podľa tejto zmluvy sa považuje za uhradenú pripísaním finančných prostriedkov na účet Dodávateľa.
- 4.9. V prípade nesplnenia termínov platieb podľa tohto článku je Odberateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z príslušnej fakturovanej sumy za každý aj začatý deň omeškania, čím nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody.

5. PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 5.1. Za komunikáciu s Dodávateľom v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy zodpovedajú Oprávnení zamestnanci Odberateľa. Odberateľ je povinný v písomnej forme oznámiť Dodávateľovi zoznam Oprávnených zamestnancov s ich menom, priezviskom, miestom pôsobenia u Odberateľa, formou oprávnenia, ako aj s telefonickým, faxovým a e-mailovým kontaktom do desať (10) pracovných dní od podpisu tejto zmluvy, resp. od akejkoľvek zmeny v uvedenom zozname.
- 5.2. Dodávateľ vyčlení v rámci svojho Centra infraštruktúru potrebnú na zabezpečenie plnenia predmetu tejto zmluvy. Akékoľvek zmeny kontaktných údajov poverených pracovníkov Centra je

Dodávateľ povinný Odberateľovi bezodkladne oznámiť, pričom zmena je účinná momentom preukázateľného doručenia oznámenia Odberateľovi.

- 5.3. Centrum elektronicky (web), telefonicky, faxom, resp. e-mailom prijíma a rieši Servisné požiadavky a otázky týkajúce sa prevádzky HW a SW. Telefonické Hlásenia Odberateľ potvrdí prostredníctvom e-mailu alebo faxu do Reakčného času.
- 5.4. Centrum sa zaväzuje oznámiť prostredníctvom telefónu alebo prostredníctvom e-mailu oprávneným zamestnancom Odberateľa Vyriešenie, alebo postup a časový plán činností vedúcich k Vyriešeniu, a to do uplynutia Doby vyriešenia uvedenej v Prílohe č. 1.
- 5.5. Pracovníci centra vykonávajú on-site služby len v prítomnosti zamestnancov Odberateľa. Pred vykonaním zásahu na systémoch Odberateľa pracovník Centra oznámi oprávneným zamestnancom Odberateľa návrh postupu zásahu. Zamestnanci Odberateľa písomne schvália návrh postupu, prípadne navrhnú jeho modifikáciu.
- 5.6. V prípade vady SW, ktorá sa nedá odstrániť inak, ako zásahom do programu dodaného tretími stranami (poskytovateľmi licencie), na ktorý Dodávateľ v zmysle licenčných podmienok na daný SW nie je oprávnený, Dodávateľ nezodpovedá za primeranosť doby odstránenia Incidentu. Je však povinný oznámiť daný Incident tejto tretej strane a od nej získať informáciu bezodkladne postúpiť Odberateľovi.
- 5.7. V prípade vady HW, ktorá sa nedá odstrániť inak, ako zásahom do HW dodaného tretími stranami, na ktorý Dodávateľ nie je oprávnený, Dodávateľ nezodpovedá za primeranosť doby odstránenia Incidentu. Je však povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Odberateľa.
- 5.8. Dodávateľ bude v prípade závažnej vady postupovať pri poskytovaní služieb tak, aby odstránil príčinu servisného hlásenia v čo najkratšom technicky možnom čase. Služby budú poskytované v takom prípade nepretržite do odstránenia príčiny a s maximálnym nasadením, tak aby bol minimalizovaný dopad výpadku.
- 5.9. Dodávateľ poskytne raz mesačne Odberateľovi písomný prehľad poskytovaných služieb, prehľad čerpania ostatných služieb servisného zabezpečenia, ako aj prehľad hlásených Servisných požiadaviek a stavu ich riešenia.

6. SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Odberateľ umožní pracovníkom Centra komunikáciu so svojimi zamestnancami a prístup do svojich priestorov a ku svojim IT prostriedkom tak, aby mohli byť vykonané činnosti, ktoré sú nutné k analýze zadanej Servisnej požiadavky a súvisia s účelom plnenia tejto zmluvy.
- 6.2. Odberateľ sa taktiež zaväzuje, že v záujme plynulého priebehu prác podľa predmetu tejto zmluvy zabezpečí všetky potrebné materiálne prostriedky, odovzdá Dodávateľovi všetky ním požadované relevantné informácie, podklady a dáta, ktoré nie sú v rozpore s platnými bezpečnostnými pravidlami Odberateľa, pričom o každom takomto kroku vyhotoví písomný záznam.
- 6.3. Odberateľ je povinný pre pracovníkov Centra vytvoriť podmienky zodpovedajúce predpisom o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, ktoré uplatňuje na svojich pracoviskách.
- 6.4. Pracovníci Centra sú povinní rešpektovať pri práci okrem všeobecne platných právnych predpisov aj všetky vnútorné predpisy Odberateľa po predchádzajúcom oboznámení sa s nimi prostredníctvom zamestnancov Odberateľa.
- 6.5. Dodávateľ zmluvy oprávnený na realizáciu predmetu tejto zmluvy používať služby Subdodávateľských firiem, resp. externých spolupracovníkov podľa svojho uváženia, pričom jeho povinnosti a zodpovednosti vyplývajúce z plnenia predmetu tejto zmluvy zostávajú zachované v plnom rozsahu.

- 6.6. V prípade, že Dodávateľ použije na plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy tretie osoby zodpovedá Odberateľovi zo činnosti týchto osôb v rovnakom rozsahu, ako by tieto činnosti vykonával sám. V prípade, že Dodávateľ bude vykonávať časti predmetu plnenia zmluvy s použitím tretích osôb a vznikne potreba prístupu týchto osôb do priestorov alebo k systémom Odberateľa, Dodávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť túto skutočnosť Odberateľovi; zaviazat' tieto osoby záväzkom mlčanlivosti vo vzťahu k informáciám týkajúcich sa Odberateľa minimálne v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, povinnosťou zachovávať vnútrofirmitné predpisy týkajúce sa bezpečnosti pohybu a režimu vstupov do priestorov Odberateľa, podriaďiť sa pokynom poverených zamestnancov Odberateľa a v prípade požiadavky Odberateľa zabezpečiť, aby sa tieto osoby zúčastnili školenia upravujúceho podmienky vstupu a zotrvania osôb v priestoroch Odberateľa. Na podmienky vstupu ako aj zásady pohybu Dodávateľa v priestoroch Odberateľa sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto bodu. Akékoľvek nároky vzniknuté v závislosti od vstupu do priestorov Odberateľa vznesené zo strany Subdodávateľov Dodávateľa budú riešené výlučne prostredníctvom Dodávateľa.
- 6.7. Odberateľ je za účelom vykonávania on-line služby povinný do 10 dní odo dňa podpisu tejto zmluvy vytvoriť a definovať pre pracovníkov Centra prístup v potrebnom rozsahu na celý systém alebo jeho časť, ktorá je predmetom služieb Dodávateľa.

7. TRVANIE ZMLUVY A SPÔSOB JEJ UKONČENIA

- 7.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.1.2020 do 31.12.2022.
- 7.2. Táto zmluva môže byť ukončená:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) výpoveďou,
 - c) odstúpením od zmluvy.
- 7.3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou, a to aj bez udania dôvodu. Zmluvné strany sa dohodli, že výpovedná lehota sú tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď druhej strane doručená.
- 7.4. Ktorákoľvek zmluvná strana môže od zmluvy odstúpiť z dôvodov podstatného porušenia povinností riadneho a včasného plnenia predmetu Zmluvy. Za podstatné porušenie povinností zo strany Dodávateľa sa považuje ak Dodávateľ neposkytne Odberateľovi služby podľa Zmluvy (definované v bode 3 Zmluvy) v celom rozsahu ani v poskytnutom časovom období tridsať (30) dní po písomnom oznámení takéhoto porušenia. Za podstatné porušenie povinností zo strany Dodávateľa sa považuje dodanie vadného plnenia. Za podstatné porušenie zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje nezaplatenie ceny za plnenie predmetu tejto zmluvy Odberateľom v lehote tridsať (30) dní po splatnosti faktúry a to i napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Dodávateľa. Odstúpenie od zmluvy bude účinné a zmluva sa bude považovať za zrušenú ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane spolu s odôvodnením odstúpenia. Zmluvné strany sa dohodli, že po odstúpení od zmluvy podľa tohto bodu si už vzájomne poskytnuté plnenia nevracajú. Odstúpením od zmluvy nie je porušené právo zmluvnej strany na náhradu škody. Zmluvné strany sa dohodli, že pri odstúpení od zmluvy sa už poskytnuté plnenia nevracajú.
- 7.5. Vo všetkých prípadoch ukončenia Zmluvy je Dodávateľ povinný upovedomiť Objednávateľa bez odkladu o potrebe vykonania opatrení nevyhnutných k zabráneniu vzniku škody.

8. VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak ktorejkoľvek z nich vznikne škoda v dôsledku porušenia povinností druhou zmluvnou stranou, je druhá zmluvná strana povinná nahradiť celú skutočnú škodu, a to až do výšky štvornásobku celkovej ceny, ktorú Odberateľ skutočne zaplatil Dodávateľovi podľa bodu 4.1. tejto Zmluvy za obdobie posledného predchádzajúceho roka. Dodávateľ zároveň prehlasuje, že je pre prípad spôsobenej škody poistený a predloží doklad o tomto poistení.

- 8.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nesplnenie ustanovení tejto zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť tak ako sú tieto definované v § 374 Obchodného zákonníka.
- 8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty, ako aj informácie o zamestnancoch, Dodávateľoch, klientoch, obchodoch a pod., ktoré navzájom získajú v súvislosti s činnosťami vykonávanými alebo službami poskytovanými podľa tejto zmluvy, táto zmluva ako aj jej obsah sú považované za dôverné (ďalej len „dôverné informácie“). Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s týmito informáciami ako s dôvernými informáciami a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami v súlade s § 17 a § 271 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, najmä zachovávať o týchto informáciách mlčanlivosť, žiadnu z týchto informácií nijakým spôsobom nezverejniť, nesprístupniť a ani neumožniť sprístupnenie tretím osobám. Tento záväzok zmluvných strán trvá aj po ukončení zmluvy z akéhokoľvek dôvodu.
- 8.4. Zmluvné strany, sa zaväzujú, že nebudú vo svoj prospech resp. v prospech tretích strán zneužívať a/alebo využívať dôverné informácie, ktoré sa týkajú druhej zmluvnej strany a používať ich akýmkoľvek iným spôsobom, než ktorý vyplýva z tejto zmluvy. Tento záväzok zmluvných strán trvá aj po ukončení zmluvy z akéhokoľvek dôvodu. V prípade porušenia záväzku podľa tohto bodu je porušujúca zmluvná strana povinná zaplatiť poškodenej zmluvnej strane škodu, ktorá jej v dôsledku porušenia povinností druhej zmluvnej strany podľa tohto bodu vznikla.
- 8.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri plnení predmetu zmluvy zabezpečia pred nepovolánymi osobami ochranu osobných údajov, na ktoré sa vzťahuje zákon číslo 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Záväzok v zmysle tohto bodu zmluvné strany zaistia voči svojim zamestnancom, prípadne voči tretím osobám, ktoré sa budú na plnení predmetu Zmluvy podieľať.
- 8.6. Akákoľvek komunikácia medzi zmluvnými stranami súvisiaca s touto zmluvou sa uskutočňuje telefonicky alebo písomne, a to poštou, faxom alebo e-mailom, s platnosťou odo dňa doručenia druhej zmluvnej strane. Dokumenty v písomnej forme doručované podľa tejto zmluvy sa doručujú poštou na poslednú známu adresu adresáta.
- 8.7. Doručovanie písomností sa vykonáva na adresy zmluvných strán uvedené v tejto zmluve resp. na adresu uvedenú v obchodnom registri, ak je táto odlišná od adresy v záhlaví Zmluvy. Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom alebo dňom odmietnutia ich prijatia.
- 8.8. Ak nie je možné doručiť písomnosť na takúto adresu a ak zmluvná strana písomne neoznámila druhej zmluvnej strane korešpondenčnú, resp. doručovaciu adresu odlišnú od adresy uvedenej v tejto zmluve resp. v obchodnom registri, písomnosť sa považuje za riadne doručenú dňom keď bola zásielka vrátená späť ako nedoručená z dôvodu neprevzatia písomnosti a z dôvodu, že adresát je na takejto adrese neznámy.
- 8.9. V prípade doručovania písomnosti elektronicky e-mailom alebo faxom, druhá zmluvná strana bezodkladne potvrdí prijatie tejto písomnosti preukaznou formou (elektronicky e-mailom alebo faxom). Písomnosť sa považuje za doručenú momentom potvrdenia prijatia. V prípade nepotvrdenia prijatia písomnosti doručovanej elektronicky e-mailom alebo faxom sa písomnosť považuje za doručenú na nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom došlo k preukaznému odoslaniu písomnosti.
- 8.10. Právne vzťahy z tejto zmluvy vyplývajúce sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 8.11. Všetky zmeny a doplnenia tejto zmluvy sú možné iba po dohode obidvoch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 8.12. Prípadné spory, vyplývajúce z realizácie obsahu tejto zmluvy, ktoré sa zmluvným stranám napriek obojstrannej snahe nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, je oprávnený riešiť vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.

8.13. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:

- Príloha č. 1 – PODMIENKY POSKYTOVANIA A ROZSAH SLUŽIEB,
- Príloha č. 2 – CENA
- Príloha č. 3 – SERVISNÁ POŽIADAVKA,
- Príloha č. 4 – CENTRUM

8.14. Jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy sú oddeliteľné v tom zmysle, že neplatnosť jedného z týchto ustanovení nespôsobuje neplatnosť zmluvy ako celku. Pokiaľ by sa v dôsledku vydania všeobecne záväzného právneho predpisu ktoréhokoľvek ustanovenie tejto zmluvy dostalo do rozporu s právnym poriadkom a tento rozpor by spôsobil neplatnosť zmluvy ako celku, bude táto zmluva posudzovaná, ako by takéto ustanovenie nikdy neobsahovala a zmluvné strany sa v tejto veci budú riadiť všeobecne záväznými právnymi predpismi.

8.15. Zmluva nadobúda platnosť jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

8.16. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží dve vyhotovenia.

8.17. Účastníci tejto Zmluvy po jeho prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom. Ďalej potvrdzujú, že Zmluva bola podpísaná na základe pravdivých údajov a oprávnenými zástupcami. Na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

Za Dodávateľa:

Za Odberateľa:

Ing. Jozef Kožár
predseda predstavenstva
Gratex International, a.s.

Mgr. RNDr. Nadežda Machútová
ústredná riaditeľka SOI

Ing. Martin Polek
člen predstavenstva
Gratex International, a.s.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

ING. JOZEF KOŽÁR
predseda predstavenstva
Gratex International, a.s.

Mgr. RNDr. NADEŽDA MACHÚTOVÁ
ústredná riaditeľka
Slovenskej obchodnej inšpekcie

ING. MARTIN POLEK
člen predstavenstva
Gratex International, a.s.

PRÍLOHA 1

PODMIENKY POSKYTOVANIA A ROZSAH SLUŽIEB

Špecifikácia služieb pre zabezpečenie servisnej starostlivosti o prostriedky IT

- A. **Súbor výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb** – definuje druh, typ, počet, rozsah existujúcej IT infraštruktúry Odberateľa, ktorý je predmetom poskytovania služby servisnej starostlivosti o prostriedky IT:
- 1 ks fyzický server s OS Windows Server 2016 Standard (virtualizačná platforma Hyper-V) v Bratislave,
 - 1 ks fyzický server s OS Windows Server 2012 R2 Standard (virtualizačná platforma Hyper-V) v Bratislave,
 - 1 ks fyzický server s OS Windows Server 2016 Standard v Bratislave,
 - 1 ks fyzický server s OS Windows Server 2012 R2 Standard v Bratislave,
 - 1 ks virtuálny poštový (e-mail) server včítane OS MS Windows Server 2016 a MS Exchange 2016 Server Standard v Bratislave,
 - 1 ks virtuálny proxy server Debian GNU/Linux v Bratislave,
 - 1 ks virtuálny monitorovací server (Zabbix) v Bratislave,
 - 1 ks virtuálny MS SCCM Server v Bratislave,
 - 2 ks NAS server Synology pre zálohovanie dát zo serverov v Bratislave,
 - 1 ks virtuálny server pre prístupový systém zamestnancov v Bratislave,
 - UPS záložný zdroj napájania el. energie so sieťovou manažment kartou zálohujúci fyzické servery (power backup) v Bratislave,
 - Vybrané centrálné sieťové aktívne prvky (switche, routre) v Bratislave,
 - 6 ks súborových (file) fyzických serverov a replikovaných doménových radičov vrátane OS MS Windows Server 2008 R2 Standard + zálohovanie, ak je dostupné médium – externý ukladací priestor; v nasledujúcich strediskách Odberateľa: Trnava, Nitra, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Košice,
 - 1 ks súborový (file) fyzický server a replikovaný doménový radič vrátane OS MS Windows Server 2012 R2 Standard (virtualizačná platforma Hyper-V) + zálohovanie v nasledujúcich strediskách Odberateľa: Trenčín
 - Podpora služieb Internet Service Providera, poskytovateľa dátových liniek pre WAN (VPN), pripojenie do siete Govnet,
 - Antivírusový software ESET Mail Security pre MS Exchange Server prevádzkovaný na poštovom serveri MS Exchange a ESET File Security pre MS Windows server v Bratislave (nie používateľské stanice),
 - Zálohovanie údajov na ústredí v Bratislave na dostupné médium (pásková mechanika s dostatočným množstvom zálohovacích pásk, NAS alebo externý pevný disk).
- B. **Pravidelná údržba** - Dodávateľ vykonáva pravidelnú údržbu IT systémov vždy 1-krát za mesiac priamo na ústredí Odberateľa v Bratislave (pre servery ústredia) a prostredníctvom vzdialeného prístupu na ostatných inšpektorátoch Odberateľa mimo Bratislavy s nasledovnými činnosťami:
- Kontrola nastavenia automatickej aktualizácie dátových súborov k antivírusovému softwaru, respektíve manuálna aktualizácia najnovších/aktuálnych dátových súborov k legálne nadobudnutým a nainštalovaným verziám antivírusových programov na všetkých serveroch a ich nastavenie podľa potreby.
 - Antivírusové prehliadky podľa potreby a prípadné odvírenie na všetkých serveroch, ku ktorým má Odberateľ legálne nadobudnuté a nainštalované antivírusové programy. Pri antivírusovej prehliadke alebo odvírení budú vždy použité najaktuálnejšie dostupné dátové súbory ku konkrétnej verzii AV programu.
 - Kontrola systémových logov fyzických a virtuálnych serverov
 - Optimalizácia a vytvorenie dostatočného miesta na diskoch v serveroch (vymazanie nepotrebných systémových súborov, presun/archivácia iných súborov) a ďalšie úkony vedúce k zabezpečeniu čo najlepšieho stavu a výkonu serverov Odberateľa.
 - Údržba a administrácia serverov Odberateľa (inštalácia service packov, nastavenie zdieľania sieťových diskov, adresárov, tlačiarň a definovanie prístupových práv užívateľov, a pod.).
 - Kontrola funkčnosti aplikácií, ktoré zabezpečujú prevádzku vnútornej počítačovej siete Odberateľa, najmä aplikačných služieb Windows, Active Directory, DNS, DHCP, Exchange Mail Server, systému automatického zálohovania.

7. Kontrola záložných zdrojov UPS zálohujúcich servery Odberateľa a stav batérií podľa informácií monitorovacieho softwaru.
8. Kontrola dátového spojenia k poskytovateľovi Internetových služieb (www, e-mail) a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera,
9. Kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania na dostupné zálohovacie médium (páska, HDD), overenie vykonania poslednej zálohy, prípadne zmena nastavenia podľa požiadaviek Odberateľa.
10. Vytvorenie, vedenie a manažment IT dokumentácie - priebežne.
11. Poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy.

C. Servis - Rozsah činnosti servisných zásahov:

1. Dodávateľ poskytne Odberateľovi servisný zásah vždy v prípade výskytu poruchy na špecifikovanom súbore výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb počas časov výkonu servisnej starostlivosti a v maximálnej reakčnej dobe s cieľom obnoviť v čo najkratšom možnom čase bezporuchový stav.
2. Servisný zásah je akýkoľvek výjazd servisného technika k Odberateľovi na ústredie v Bratislave alebo servisný zásah prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu na ústredí v Bratislave a ostatných inšpektorátoch Odberateľa mimo Bratislavu.
3. Servisný zásah sa týka súboru výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb podľa časti A za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach alebo programovom vybavení Odberateľa a odstránenie samotnej príčiny vzniku poruchy.
4. V prípade poruchy hardvérového komponentu v záruke zabezpečuje Dodávateľ jeho záručnú opravu v autorizovanom servise.
5. Náklady na pozáručnú opravu chybného komponentu hradí v plnej výške Objednávateľ. Výber dodávateľa pozáručnej opravy realizuje Objednávateľ obstarávateľ v zmysle zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z.

D. Definícia úrovne poskytovaných služieb

1. Miesta plnenia zmluvy - inšpektoráty Odberateľa Bratislava, Trnava, Trenčín, Nitra, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Košice,
2. Časové pokrytie - čas výkonu servisnej starostlivosti: pracovné dni, 8:00 hod. - 16:30 hod.,
3. Garantované reakčné doby servisnej starostlivosti do 4 hod. v rámci časového pokrytia - servis v Bratislave (na mieste / on-site alebo vzdialeným prístupom),
4. Garantované reakčné doby servisnej starostlivosti do 6 hod. v rámci časového pokrytia - servis na všetkých inšpektorátoch mimo Bratislavu (vzdialeným prístupom).
5. Nahlasovanie porúch a požiadaviek Odberateľa na helpdesk / hotline Dodávateľa: emailom alebo telefonicky,

E. Inštalčné práce nad rámec paušálu

1. Všetky práce Dodávateľa vykonávané nad definovaný rámec činností podľa bodov B až D, t. j. nad rámec paušálu, za účelom inštalácie a konfigurácie nových produktov (hardvér a/alebo softvér), nových technológií, zmien konfigurácií existujúcich IT prostriedkov a upgrade existujúcich produktov na novšie verzie, budú účtované po ich realizácii podľa zmluvne dohodnutej ceny za osobohodinu.
2. Akékoľvek práce nad rámec paušálu môže Dodávateľ vykonať výhradne iba na základe objednávky zo strany Odberateľa.

PRÍLOHA 2

Cena

P.č.	Náklad	MJ	Mn.	Cena za MJ bez DPH	Cena za MJ s DPH	Cena spolu bez DPH	Cena spolu s DPH
1.	Paušálna mesačná cena za servisnú starostlivosť	mesiac	12	500,00 €	600,00 €	6 000,00 €	7 200,00 €
2.	Cena servisnej starostlivosti nad rámec paušálu	osoba hodina	25	35,00 €	42,00 €	875,00 €	1 050,00 €
3.	Cena dopravných nákladov v Bratislave pri činnostiach nad rámec paušálu.	výjazd	5	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4.	Cena dopravných nákladov mimo Bratislavy	km	200	0,30 €	0,36 €	60,00 €	72,00 €
SPOLU za 1 rok (12 mesiacov)						6 935,00 €	8 322,00 €
SPOLU za 3 roky (36 mesiacov)						20 805,00 €	24 966,00 €

PRÍLOHA 3

SERVISNÁ POŽIADAVKA (FORMULÁR)

Odberateľ	
Dátum a čas	
Oprávnená osoba	
Popis servisnej požiadavky	

PRÍLOHA 4

CENTRUM

Telefón: +421 2 208 12345
Fax: +4212 53411522
Web: <https://SLA.gratex.com/>
Email: support@gratex.com

Oprávnení zamestnanci za Odberateľa a identifikácia oprávnených zamestnancov:

Meno a priezvisko	Funkcia	Telefón	Mobil	Email