

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2023-0423-1214610

Číslo zmluvy Poskytovateľa:

Zmluva o podpore na HW pre existujúce prostredie VMware

uzatvorená medzi zmluvnými stranami v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), ďalej len „Zmluva“.

Článok 1 Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a. s.,

Mlynské nivy 59/A, 824 84 Bratislava.

Zapísaný:

v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III.,
oddiel: Sa, vložka č. 2906/B.

IČO:

35 829 141

DIČ:

2020261342

IČ DPH

SK2020261342

Bankové spojenie:

Tatra banka, a.s., Bratislava

číslo účtu:

2620191900/1100

IBAN SK30 1100 0000 0026 2019 1900

SWIFT (BIC): TATRSKBX

Menom spoločnosti koná:

Ing. Martin Magáth, predseda predstavenstva

Ing. Miloš Bikár, PhD., podpredseda predstavenstva

Osoby oprávnené konať vo veciach:

zmluvných:

Ing. Richard Rečlo, výkonný riaditeľ sekcie prevádzky
a správy ICT

technických:

Ing. Peter Kušnir, vedúci odboru riadenia a správy ICT
štruktúry

Tibor Kocsis, špecialista

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „SEPS“)

1.2 Poskytovateľ:

Alanata a. s.

Krasovského 14, Bratislava 851 01

Zapísaný:

v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III.,
oddiel: Sa, vložka č.: 2906/B

IČO:

54 629 331

DIČ:

2121747573

IČ DPH

SK2121747573

Bankové spojenie:

TATRA BANKA, a.s. Bratislava

číslo účtu:

2947129973

IBAN SK

SK16 1100 0000 0029 4712 9973

SWIFT (BIC):

TATRSKBX

Menom spoločnosti koná:

Ing. Andrej Bališ, člen predstavenstva

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne aj ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo aj ako „Zmluvná strana“)

Článok 2 Preambula

- 2.1 Z dôvodu končiacej sa podpory na HW pre existujúce prostredie VMware, na ktorom sú prevádzkované dôležité produkčné systémy SEPS k 31.12.2023 sa Objednávateľ a Poskytovateľ rozhodli uzavrieť túto Zmluvu o podpore na HW pre existujúce prostredie VMware do 31.12.2027.
- 2.2 Podkladom na uzatvorenie tejto Zmluvy je výberové konanie a ponuka úspešného uchádzača zo dňa 14.12.2023.

Článok 3 Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie podpory na úrovni ProSupport 4HR Mission Critical /Príloha č. 8 - ProSupport pre infraštruktúru/ na hardvér (ďalej len „HW“) v súlade s Prílohou č. 1 – Technická špecifikácia tejto Zmluvy (ďalej len „Služby technickej podpory“).
- 3.2 Objednávateľ sa zaväzuje za poskytovanie Služieb technickej podpory zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu.

Článok 4 Miesto a čas plnenia

- 4.1 Zmluva sa uzatvára na obdobie od 23.12.2023 do 31.12.2027.
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že miestom plnenia je sídlo Objednávateľa.
- 4.3 Realizácia plnenia sa začne odo dňa 23.12.2023.

Článok 5 Cena

- 5.1 Cena za poskytovanie Služieb technickej podpory na celé obdobie platnosti Zmluvy je vo výške: **209 569,45 EUR bez DPH**,
Slovom dvestodevät'tisícpäťstošesťdesiatdeväť EUR a štyridsaťpäť centov bez DPH.
Cenová kalkulácia je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 5.2 K cene bude uplatnená DPH v zmysle platného zákona č. 222/2004 Z.z o DPH v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“).
- 5.3 Cena za Služby technickej podpory je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.

Článok 6 Platobné podmienky

- 6.1 Poskytovateľ je oprávnený za poskytnuté Služby technickej podpory vystaviť štyri čiastkové faktúry, súčet cien ktorých predstavuje celkovú cenu definovanú v bode 5.1

Zmluvy. Čiastková faktúra je viazaná k obdobiu jedného kalendárneho roka. Na rok 2024 bude prvá faktúra vystavená do jedného mesiaca po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy a bude v nej započítaná aj cena za poskytovanie podpory za obdobie od 23.12.2023 do 31.12.2023. Termín vystavenia faktúry na ďalšie obdobia bude vždy v prvom mesiaci nového kalendárneho roka.

- 6.2 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny podľa bodu 5.1 Poskytovateľovi vzniká prevzatím Objednávateľom podpísaného akceptačného protokolu. Akceptačný protokol je vyhotovený Poskytovateľom a musí byť podpísaný osobami oprávnenými konať vo veciach technických za obe Zmluvné strany. Fakturácia sa uskutoční v mene EUR. Faktúra bude vystavená do 15 dní odo dňa vzniku daňovej povinnosti. Za deň vzniku daňovej povinnosti sa považuje deň prevzatia akceptačného protokolu Objednávateľom.
- 6.3 Faktúra sa považuje za doručení v listinnej (tlačenej) forme na adresu sídla Objednávateľa a v elektronickej forme výlučne na adresu efaktury@sepsas.sk. Elektronická faktúra doručená na inú e-mailovú adresu sa nepovažuje za elektronickú faktúru doručení Objednávateľovi v zmysle tejto Zmluvy.
- 6.4 Faktúra bude obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, číslo účtu Poskytovateľa v tvare IBAN a číslo Zmluvy podľa evidencie Objednávateľa. V opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený takúto neúplnú, resp. nesprávnu faktúru vrátiť Poskytovateľovi. Lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia faktúry, ktorá obsahuje všetky povinné náležitosti.
- 6.5 Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH, aby vystavoval a spracúval faktúry v elektronickej forme, za podmienky predchádzajúceho informovania Objednávateľa o používaní elektronickej formy fakturácie v zmysle bodu 6.6 Zmluvy.
- 6.6 Do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi, či bude pri fakturácii podľa tohto zmluvného vzťahu používať elektronickú formu alebo listinnú (tlačenú) formu faktúr. Písomné oznámenie Poskytovateľa o forme spôsobu fakturácie sa považuje za záväzné dňom jeho doručenia Objednávateľovi. V prípade elektronickej formy faktúr Poskytovateľ v oznámení uvedie aj e-mailovú adresu, z ktorej budú faktúry odosielané.
- 6.7 Ak si Poskytovateľ, nesplní riadne a včas svoju povinnosť podľa bodu 6.6 tejto Zmluvy, za záväznú formu fakturácie sa považuje listinná (tlačená) forma.
- 6.8 Poskytovateľ je oprávnený písomne požiadať Objednávateľa o zmenu formy fakturácie aj v priebehu trvania zmluvného vzťahu. Spôsob fakturácie sa považuje za zmenený odo dňa písomného potvrdenia zmeny spôsobu fakturácie zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.
- 6.9 Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Ak prípadne termín splatnosti na deň, ktorý nie je pracovným dňom, posúva sa termín splatnosti na najbližší nasledujúci pracovný deň.

Článok 7

Podmienky poskytovania služby

Povinnosti Zmluvných strán

7.1 Poskytovateľ je povinný za všetkých okolností vystupovať voči prípadným subdodávateľom v súlade so zásadami poctivého obchodného styku, t.j. najmä uhradiť subdodávateľom dohodnutú cenu za riadne a včasné poskytnutie príslušných čiastkových služieb/prác alebo činností v rámci prác/služby do 30 dní od uhradenia faktúry Objednávateľom.

Spolupôsobenie Zmluvných strán

7.2 Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi poskytnúť objektívne nevyhnutnú súčinnosť.

Článok 8

Komunikácia Zmluvných strán

8.1 Všetka komunikácia medzi Objednávateľom a Poskytovateľom bude prebiehať v slovenskom jazyku.

8.2 Akékoľvek oznámenie alebo dokument, ktorý má byť doručený podľa tejto Zmluvy, môže byť doručený osobne, kuriérom alebo zaslaný doporučenou poštovou zásielkou alebo v prípadoch výslovne dohodnutých môže byť doručený elektronicky (e-mailom) Zmluvnej strane, ktorej je určený. Kontaktné osoby Zmluvných strán tvoria Prílohu č. 5 Zmluvy.

8.3 Každá Zmluvná strana oznámi bez zbytočného odkladu druhej Zmluvnej strane akékoľvek zmeny Kontaktných osôb alebo ich údajov uvedených v Prílohe č. 1 formou doporučeného listu alebo e-mailom zaslaným na adresu uvedenú v Prílohe č. 5 (v znení prípadných neskorších riadnych zmien). Riadnym doručením tohto oznámenia dôjde ku zmene doručovacej adresy Zmluvnej strany bez nutnosti uzavretia písomného dodatku k tejto Zmluve.

Článok 9

Ochrana dôverných informácií

9.1 V tejto Zmluve "dôverné informácie" znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo môžu týkať Služieb, vrátane a bez obmedzenia všetkých údajov a informácií, dokumentov a správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, fotografií, výkresov, špecifikácií, softvérových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich alebo zahrňujúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať.

9.2 Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k zabezpečeniu primeranej úrovne dôvernosti, dostupnosti a integrity informácií definuje Príloha č. 3, Príloha č. 4 a Príloha č. 7 tejto Zmluvy.

Článok 10 Autorské práva

- 10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak by v rámci poskytovania služieb podľa Zmluvy zo strany Poskytovateľa došlo k naplneniu znakov autorského diela, Poskytovateľ k nemu na základe tejto Zmluvy poskytne Objednávateľovi v súlade s § 65 a nasl. Autorského zákona nevýhradnú, časovo, územne a vecne neobmedzenú licenciu. Predmetná licencia oprávňuje Objednávateľa k akémukoľvek spôsobu použitia predmetného autorského diela a to bez potreby súhlasu Poskytovateľa. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať takéto autorské dielo v akomkoľvek kvantitatívnom, vecnom a územnom rozsahu, a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi. Súčasťou licencie je oprávnenie Objednávateľa na spracovanie, publikovanie, sprístupnenie a vykonávanie akýchkoľvek modifikácií, úprav a zmien autorského diela, a to aj prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ taktiež podľa svojho uváženia môže do autorského diela zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, zaraďovať ho do diel súborných a do databáz, a to aj prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ je zároveň bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie daného autorského diela alebo svoje oprávnenie k jeho použitiu tretej osobe postúpiť. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť. Zmluvné strany sa taktiež dohodli, že odmena za udelenie licencie je zahrnutá v cene.
- 10.2 Poskytovateľ prehlasuje, že poskytovanými službami pre Objednávateľa sa neporušujú autorské práva tretích osôb.

Článok 11 Zmluvné pokuty

- 11.1 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží termín plnenia uvedený v bode 4.3 tejto Zmluvy a toto omeškanie nie je zapríčinené vinou Objednávateľa, môže si Objednávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR za každý, aj začatý deň omeškania.
- 11.2 Za každé jednotlivé porušenie povinností v zmysle Článku 9 Ochrana dôverných informácií tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v relevantnej prílohe Zmluvy.
- 11.3 Za každé jednotlivé porušenie povinnosti podľa bodu 13.3 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1 500,- EUR (slovom tisícpäťsto eur).
- 11.4 Za nedodržanie minimálnych požiadaviek na úroveň poskytovaných služieb pre všetky zariadenia a SW podľa Prílohy č. 1 je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 300,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti.
- 11.5 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou zmluvnej ceny na základe doručenej faktúry má Poskytovateľ právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 1M EURIBOR + 8% p. a. z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Pre výpočet úroku pri 360-dňovom účtovnom roku sa použije hodnota 1M EURIBOR, ktorá je platná k prvému dňu omeškania s platbou. Ak 1M EURIBOR nedosiahne kladnú hodnotu (záporná hodnota), pri výpočte úroku sa použije 1M EURIBOR rovný nule.
- 11.6 Vznikom nároku na zmluvnú pokutu podľa tohto článku, jej uplatnením, vyúčtovaním, alebo zaplatením, nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa vzniknuté vady odstrániť,

a nezaniká právo Objednávateľa na uplatnenie náhrady škody spôsobenej porušením zmluvných povinností Poskytovateľom v plnom rozsahu.

Článok 12 Ukončenie Zmluvy

- 12.1 Platnosť tejto Zmluvy môže byť ukončená písomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy a jednostranným vypovedaním Zmluvy zo strany Objednávateľa bez udania dôvodu.
- 12.2 Podstatným porušením Zmluvy v zmysle ustanovení § 344 a nasl. Obchodného zákonníka a teda dôvodom na okamžité odstúpenie od tejto Zmluvy je:
 - 12.2.1 nesplnenie povinností Poskytovateľom poskytovať služby technickej podpory podľa bodu 4.1 tejto Zmluvy;
 - 12.2.2 strata oprávnenia Poskytovateľa vykonávať podnikateľskú činnosť;
 - 12.2.3 ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.
- 12.3 Odstúpenie od tejto Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od tejto Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Odstúpením sa zrušuje táto Zmluva ex nunc a Poskytovateľ je povinný zastaviť poskytovanie všetkých Služieb technickej podpory do troch dní od oznámenia tejto skutočnosti Objednávateľom a je oprávnený na základe zápisu o poskytnutí Služieb technickej podpory (potvrdenom oboma Zmluvnými stranami) vzniknuté náklady fakturovať. Vzniknuté preukázané a Objednávateľom uznané náklady Objednávateľ uhradí do 30 dní.
- 12.4 Podstatné porušenie tejto Zmluvy alebo jej opakované porušenia, ktoré nie sú podstatné, predstavujú závažné porušenie zmluvných a profesijných povinností v zmysle bodu 101 preambuly smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/24/EÚ z 26. februára 2014 o verejnom obstarávaní a o zrušení smernice 2004/18/ES a v zmysle § 40 ods. 8 písm. a) a c) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých predpisov.
- 12.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu bez uvedenia dôvodu a to vždy s dátumom účinnosti od začiatku nasledujúceho kalendárneho roku. Výpoveď musí byť doručená Poskytovateľovi najneskôr 6 mesiacov pred dátumom jej účinnosti.

Článok 13 Záverečné ustanovenia

- 13.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť od 23.12.2023 za podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 13.2 Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej aj ako „Zákon o slobode informácií“), Zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky

a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.

- 13.3 Zoznam subdodávateľov podľa Prílohy č. 6 tejto Zmluvy je možné meniť len na základe vzájomnej dohody oboch Zmluvných strán formou dodatku k tejto Zmluve, ktorého obsahom bude nový zoznam subdodávateľov.
- 13.4 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2027.
- 13.5 Právne vzťahy v tejto Zmluve neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR. Pre prípad sporu sa dojednáva príslušnosť slovenského súdu.
- 13.6 Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto Zmluvy sa uskutočňujú výhradne formou písomného dodatku k Zmluve.
- 13.7 Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu.
- 13.8 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s dokumentom spoločnosti SEPS s názvom „Politika ochrany osobných údajov v spoločnosti Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a. s.“ zverejnenom na webovej stránke spoločnosti SEPS www.sepsas.sk, ktorého obsahom sú informačné povinnosti a ďalšie fakty o spracúvaní osobných údajov fyzických osôb zo strany spoločnosti SEPS v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 13.9 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že:
- a) nie je ruský štátny podnik alebo fyzická osoba s pobytom v Rusku,
 - b) nie je právnická osoba, subjekt alebo orgán usadený v Rusku, právnická osoba, subjekt alebo orgán, ktoré z viac ako 50 % priamo alebo nepriamo vlastní subjekt uvedený v písmene a) tohto odseku,
 - c) nie je právnická alebo fyzická osoba, subjekt alebo orgán, ktoré konajú v mene alebo na základe pokynov subjektu uvedeného v písmene a) alebo b) tohto odseku.
- 13.10 Poskytovateľ je povinný oznámiť bez zbytočného odkladu Objednávateľovi akékoľvek zmeny, ktoré majú za následok zmeny v rámci jeho vlastníckej alebo organizačnej štruktúry, ktoré by mali za následok porušenie jeho vyhlásenia v zmysle bodu 11.8, a to kedykoľvek od podpisu tejto Zmluvy a počas trvania zmluvného vzťahu.
- 13.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, a ktorý nie je urobený v omyle a svojím obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákon. Ďalej Zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, sú spôsobilé na uzatvorenie tejto Zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené s jej obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k tejto Zmluve pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 13.12 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy:
- Príloha č. 1 - Technická špecifikácia

Príloha č. 2 - Cenová kalkulácia

Príloha č. 3 - Bezpečnostné opatrenia na informačnú a kybernetickú bezpečnosť
pre Zhotoviteľov SEPS

Príloha č. 4 - Všeobecné podmienky zachovania mlčanlivosti

Príloha č. 5 - Kontaktné osoby

Príloha č. 6 - Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 7 - Záväzné požiadavky na zabezpečenie vzdialeného prístupu
Poskytovateľa

Príloha č. 8 - ProSupport pre infraštruktúru

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Martin Magáth
predseda predstavenstva

.....
Ing. Andrej Bališ
člen predstavenstva

.....
Ing. Miloš Bikár, PhD.
podpredseda predstavenstva

TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA

Model	S/N	Typ podpory	Obdobie od	Obdobie do
DELL R640	FGZT2T2	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	2.2.2024	15.1.2026*
DELL R640	FH0R2T2			
DELL R640	FH3N2T2			
DELL R640	FH3P2T2			
DELL R940	FH2P2T2	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	2.2.2024	15.1.2026*
DELL R940	FH2Q2T2			
DELL R940	FH2R2T2			
DELL R940	FH2S2T2			
DELL VxRail	23HS6R3	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	23.12.2023	31.12.2027
DELL VxRail	93HS6R3			
DELL VxRail	53HS6R3			
DELL VxRail	63HS6R3			
DELL VxRail	83HS6R3			
DELL VxRail	73HS6R3			
DELL VxRail	43HS6R3			
DELL VxRail	33HS6R3			

*Maximálna možnosť predĺženia je do 7 rokov od dátumu predaja uvedeného na stránke dell.com/support -> tzn. v oboch prípadoch je to do max 15.1.2026

Minimálne požiadavky na úroveň poskytovaných služieb pre všetky zariadenia a SW:

- Denná kontrola stavu hardvéru vrátane gateway.
- Mesačný výkaz.
- Globálna technická podpora 24x7 s presmerovaním telefonátu na technika DELL.
- Pomoc na mieste do štyroch hodín od nahlásenia pre kritické komponenty. Podpora je dostupná 24x7 vrátane sviatkov.
- Pomoc na miesto na nasledujúci pracovný deň pre komponenty s minimálnym dopadom na prevádzku.
- Práva na nové vydania softvéru.

- *Nepretržité vzdialené monitorovanie podporovaných produktov DELL.*
- *Riešenie kritických situácií pomocou eskalačného manažéra.*

Cenová kalkulácia

Príloha č. 2

Model	S/N	Typ podpory	Obdobie od	Obdobie do	Cena za rok 2024	Cena za rok 2025	Cena za rok 2026	Cena za rok 2027
DELL R640	FGZT2T2	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	2.2.2024	15.1.2026*	9 041,64 €	8 600,00 €	1 000,00 €	0,00 €
DELL R640	FH0R2T2							
DELL R640	FH3N2T2							
DELL R640	FH3P2T2							
DELL R940	FH2P2T2	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	2.2.2024	15.1.2026*	18 044,09 €	18 000,00 €	2 000,00 €	0,00 €
DELL R940	FH2Q2T2							
DELL R940	FH2R2T2							
DELL R940	FH2S2T2							
DELL VxRail	23HS6R3	ProSupport 4HR Mission Critical Variable	23.12.2023	31.12.2027	40 883,72 €	38 000,00 €	38 000,00 €	36 000,00 €
DELL VxRail	93HS6R3							
DELL VxRail	53HS6R3							
DELL VxRail	63HS6R3							
DELL VxRail	83HS6R3							
DELL VxRail	73HS6R3							
DELL VxRail	43HS6R3							
DELL VxRail	33HS6R3							
Cena za jednotlivé roky					67 969,45 €	64 600,00 €	41 000,00 €	36 000,00 €

Cena celkom za poskytovanie HW podpory bez DPH

..... 209 569,45 €

Ceny sú uvádzané bez DPH.

Bezpečnostné opatrenia na informačnú a kybernetickú bezpečnosť pre Zhotoviteľov SEPS

Pre potreby tejto prílohy sa pod zmluvou rozumie okrem písomne uzatvorenej zmluvy aj vystavenie objednávky.

Časť 1.

Zákonné bezpečnostné opatrenia

podľa § 20 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o kybernetickej bezpečnosti“) v spojení s § 8 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „Vyhláška NBÚ“)

Predmetom tejto Prílohy je úprava podmienok a spôsobu zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa Zákona o kybernetickej bezpečnosti, Vyhlášky NBÚ a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti s cieľom zabezpečiť kybernetickú bezpečnosť sietí a informačných systémov spoločnosti SEPS počas celej doby trvania zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

Pojmy použité v tejto Prílohe majú význam vymedzený Zákonom o kybernetickej bezpečnosti. Na účely tejto Prílohy je spoločnosť SEPS prevádzkovateľom základnej služby a druhá zmluvná strana je Zhotoviteľom.

Všeobecné ustanovenia

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia na úseku kybernetickej bezpečnosti za účelom zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov spoločnosti SEPS na čo najvyššej možnej úrovni; špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení, ktoré sa Zhotoviteľ zaväzuje prijať a dodržiavať po celý čas trvania zmluvného vzťahu založeného Zmluvou je vymedzený v časti B. tejto Prílohy.
2. Konkrétny rozsah činností Zhotoviteľa vyplýva zo Zmluvy a jej príloh.
3. Zhotoviteľ vyhlasuje, že sa oboznámil s bezpečnostnou politikou spoločnosti SEPS, zverejnenou na webovom sídle spoločnosti SEPS, vyjadruje s ňou súhlas a zaväzuje sa ju dôsledne dodržiavať; so zmenou/doplnením bezpečnostnej politiky spoločnosti SEPS je Zhotoviteľ povinný sa bezodkladne oboznámiť a dôsledne ju dodržiavať.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie, ktoré mu boli, alebo budú zo strany spoločnosti SEPS poskytnuté, alebo sprístupnené a to najmä, avšak nie len pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou, neoprávneným poskytnutím, alebo sprístupnením. Povinnosť mlčanlivosti upravená v časti E. tejto Prílohy sa aplikuje v prípade, ak v Zmluve, alebo v jej prílohách nie je povinnosť mlčanlivosti, resp. ochrana dôverných informácií upravená inak.
5. Zhotoviteľ je oprávnený poveriť plnením predmetu Zmluvy s dopadom na kybernetickú bezpečnosť výlučne odborne spôsobilé osoby viazané povinnosťou mlčanlivosti a v súlade s princípom *need-to-know*; zoznam pracovných rolí a osôb s prístupom k informáciám a údajom spoločnosti SEPS je uvedený v časti C. tejto Prílohy; O zmene v personálnom obsadení je Zhotoviteľ povinný spoločnosť SEPS bezodkladne písomne informovať.

6. Rozsah, spôsob a možnosti vykonávania **kontrolných činností a auditu** Ustanovenia tohto bodu sa aplikujú v prípade, ak nie je výkon kontrolných činností a auditu v Zmluve upravený inak.
- Spoločnosť SEPS je oprávnená po predchádzajúcom písomnom oznámení adresovanom Zhotoviteľovi vykonať u Zhotoviteľa audit za účelom preverenia účinnosti Zhotoviteľom prijatých bezpečnostných opatrení a plnenia požiadaviek a povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Spoločnosť SEPS je oprávnená vykonať audit sama, alebo prostredníctvom tretej osoby.
 - Zhotoviteľ je povinný umožniť vykonanie auditu a spoločnosti SEPS poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú k riadnemu vykonaniu auditu a to najmä, avšak nie len informácie, vysvetlenia, dokumenty a prístupy za účelom preukázania účinnosti prijatých bezpečnostných opatrení a splnenia požiadaviek a povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti; Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť prítomnosť svojich zamestnancov a iných osôb poverených plnením povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
 - Spoločnosť SEPS predloží Zhotoviteľovi záverečnú správu o výsledkoch auditu spolu s opatreniami na nápravu zistených nedostatkov a s lehotami na ich odstránenie. V prípade, ak Zhotoviteľ zistené nedostatky v stanovenej lehote neodstráni a/alebo vykonanie auditu neumožní, spoločnosť SEPS je oprávnená od Zmluvy odstúpiť; tým nie je dotknuté právo spoločnosti SEPS na náhradu škody spôsobenej porušením povinností Zhotoviteľa na úseku kybernetickej bezpečnosti a/alebo neprijatím opatrení na nápravu.
7. Podmienky a možnosti **zapojenia ďalšieho dodávateľa (subdodávateľa)**
- Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Zhotoviteľ nie je oprávnený zapojiť ďalšieho dodávateľa úplne alebo čiastočne zabezpečujúceho plnenie predmetu Zmluvy bez písomného súhlasu spoločnosti SEPS;
 - Ak Zhotoviteľ zapojí ďalšieho dodávateľa, ďalšiemu dodávateľovi je v zmluve alebo v inom právnom úkone povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa plnenia predmetu Zmluvy s dopadom na kybernetickú bezpečnosť ako sú ustanovené pre Zhotoviteľa a je povinný zaviazat' ho v rovnakom rozsahu povinnosťou zachovávať mlčanlivosť; ustanovenia tejto Prílohy o vykonávaní kontrolnej činnosti a auditu platia pre ďalších dodávateľov primerane.
 - Zapojením ďalšieho dodávateľa nie je dotknutá zodpovednosť Zhotoviteľa za riadne plnenie predmetu Zmluvy, ako ani zodpovednosť za plnenie povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
8. **Informačná povinnosť** Zhotoviteľa a postup pri **riešení kybernetických bezpečnostných incidentov**
- Zhotoviteľ sa zaväzuje spoločnosť SEPS informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu Zmluvy s dôrazom na zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti. Informácie je Zhotoviteľ povinný adresovať kontaktným osobám spoločnosti SEPS uvedeným v časti D. tejto Prílohy.
 - Zhotoviteľ sa zaväzuje spoločnosť SEPS bezodkladne informovať o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente, o jeho hrozbe, ako aj o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti o ktorých sa dozvedel a zároveň po dohode so spoločnosťou SEPS vykonať všetky neodkladné opatrenia, ktorých účelom je zabrániť rozšírovaniu kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho následkov.
 - Oznámenie o kybernetickom bezpečnostnom incidente (ďalej len „Oznámenie“) musí obsahovať predovšetkým:
 - opis povahy kybernetického bezpečnostného incidentu a služby, ktorá je kybernetickým bezpečnostným incidentom zasiahnutá vrátane počtu používateľov základnej služby zasiahnutých kybernetickým bezpečnostným incidentom;
 - detaálny opis priebehu, dĺžky trvania a geografického rozšírenia kybernetického bezpečnostného incidentu;
 - opis pravdepodobných následkov a vplyvu kybernetického bezpečnostného incidentu na poskytovanú službu vrátane stupňa narušenia fungovania základnej služby;
 - opis opatrení prijatých alebo navrhovaných Zhotoviteľom s cieľom napraviť porušenie kybernetickej bezpečnosti a podľa potreby, opatrení na zmiernenie potenciálnych

nepriaznivých dôsledkov kybernetického bezpečnostného incidentu vrátane preventívnych opatrení.

Oznámenie je Zhotoviteľ povinný adresovať kontaktným osobám spoločnosti SEPS uvedeným v časti D. tejto Prílohy.

- d. Ak do okamihu oznámenia kybernetického bezpečnostného incidentu nepominuli jeho účinky, Zhotoviteľ je povinný odoslať spoločnosti SEPS neúplné oznámenie, v ktorom túto skutočnosť uvedie; neúplné oznámenie je Zhotoviteľ povinný bezodkladne po obnovení riadnej prevádzky siete a informačného systému doplniť.
 - e. Zmluvné strany sú povinné v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup za účelom odstránenia kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho následkov, ako aj potrebu prijatia preventívnych opatrení.
 - f. Zhotoviteľ je povinný v čase kybernetického bezpečnostného incidentu zabezpečiť dôkaz alebo dôkazný prostriedok tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní.
 - g. Zhotoviteľ sa zaväzuje zdokumentovať každý kybernetický bezpečnostný incident, jeho hrozbu, následky a opatrenia prijaté na jeho nápravu. Dokumentáciu o kybernetickom bezpečnostnom incidente je Zhotoviteľ povinný uchovávať a na vyžiadanie poskytnúť spoločnosti SEPS.
9. Ak nie je v zmluve uvedené inak, odplata za plnenie povinností a výkon činností v zmysle tejto Prílohy je zahrnutá v odplate dohodnutej v Zmluve a Zhotoviteľ nemá nárok na náhradu akýchkoľvek nákladov alebo výdavkov týkajúcich sa alebo súvisiacich s plnením povinností a výkonom činnosti v zmysle tejto Prílohy.
10. **Sankčný mechanizmus pri porušení Zmluvy**
- a. Spoločnosť SEPS má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti Zhotoviteľa stanovenej v tejto Prílohe, v Zákone o kybernetickej bezpečnosti, alebo vo všeobecne záväznom právnom predpise v oblasti kybernetickej bezpečnosti a v prípade porušenia povinnosti, ktoré podľa povahy porušenej povinnosti nemožno dodatočne napraviť alebo zvrátiť, má spoločnosť SEPS nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia uvedenej povinnosti; uplatnením alebo zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok spoločnosti SEPS na náhradu celej spôsobenej škody.
 - b. Spoločnosť SEPS má nárok na náhradu akýchkoľvek sankcií, ktoré jej budú uložené Národným bezpečnostným úradom alebo iným príslušným orgánom verejnej správy, ak sankcia bude spoločnosti SEPS uložená z dôvodu porušenia povinnosti Zhotoviteľa na úseku kybernetickej bezpečnosti. Náhradou podľa predchádzajúcej vety nie je dotknuté právo spoločnosti SEPS na náhradu celej škody spôsobenej porušením povinnosti Zhotoviteľa, pre ktorú bola spoločnosti SEPS sankcia uložená, ako ani na nárok na zmluvnú pokutu.
11. **Podmienky a spôsob ukončenia Zmluvy**
- a. V prípade, ak Zhotoviteľ poruší ktorúkoľvek z povinností vymedzených v tejto Prílohe, v Zákone o kybernetickej bezpečnosti alebo vo všeobecne záväznom právnom predpise v oblasti kybernetickej bezpečnosti, spoločnosť SEPS je oprávnená odstúpiť od Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, písomné odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane s účinkami odo dňa jeho doručenia (ex nunc). Ak nie je v Zmluve uvedené inak, odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu celej spôsobenej škody, ako ani nároku na zmluvnú pokutu, ktorý vznikol v dôsledku porušenia povinnosti.
 - b. Zánikom zmluvného vzťahu založeného Zmluvou nie je dotknutá povinnosť Zhotoviteľa zachovávať mlčanlivosť.
12. Po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou je Zhotoviteľ povinný v súlade s usmernením spoločnosti SEPS
- a. vrátiť, previesť alebo zničiť všetky podklady a informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup a na požiadanie spoločnosti SEPS je povinný vykonanie prijatých opatrení preukázať,

- b. udeliť, poskytnúť, previesť alebo spoločnosti SEPS postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby; táto povinnosť ostáva v platnosti 10 rokov po ukončení zmluvného vzťahu, a
- c. predložiť spoločnosti SEPS sumarizáciu všetkých podkladov a všetkých informácií zachytených na akomkoľvek druhu nosiča, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s povinnosťami vyplývajúcimi z tejto Prílohy, zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu v oblasti kybernetickej bezpečnosti a ktoré sa týkajú spoločnosti SEPS.

Časť 2.

Rozsah bezpečnostných opatrení

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje prijať, aktualizovať a po celý čas trvania zmluvného vzťahu založeného Zmluvou dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblasti informačnej a kybernetickej bezpečnosti s cieľom zabezpečiť kybernetickú bezpečnosť počas celého životného cyklu sietí a informačných systémov spoločnosti SEPS.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje zaviesť opatrenia v oblasti informačnej a kybernetickej bezpečnosti v súlade so Zákom o kybernetickej bezpečnosti č. 69/2022 Z.z., Vyhláškou NBÚ č. 362/2018 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v oblasti kybernetickej bezpečnosti s cieľom predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv kybernetických bezpečnostných incidentov na kontinuitu prevádzkovania základnej služby spoločnosťou SEPS.
3. Vzhľadom na to, že spoločnosť SEPS zaviedla a implementovala certifikačný štandard **ISO 27001**, ktorá špecifikuje požiadavky na zostavovanie, implementáciu, prevádzku, monitorovanie, preskúmanie a zlepšovanie systému manažérstva informačnej bezpečnosti, Zmluvné strany sa dohodli, že norma **ISO/IEC 27001: 2022 Information security, cybersecurity and privacy – Information security controls aj s prílohou**, predstavuje minimálny štandard v oblasti informačnej bezpečnosti, ktorý je Zhotoviteľ povinný zaviesť a implementovať.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržiavať nižšie uvedené opatrenia informačnej a kybernetickej bezpečnosti.

Organizácia informačnej a kybernetickej bezpečnosti v SEPS

Garant zmluvy: zamestnanec SEPS, ktorý iniciuje za stranu SEPS uzatvorenie zmluvy s Zhotoviteľom a je poverený rokovať s Zhotoviteľom o zmluvných podmienkach. Koordinuje aj osoby oprávnené rokovať o veciach technických. Je zodpovedný za celý životný cyklus zmluvy s Zhotoviteľom – príprava, finalizácia, podpis, monitoring, vyhodnotenie a ukončenie zmluvného vzťahu.

Vlastník aktíva : zamestnanec SEPS, ktorý zodpovedá za životný cyklus prideleného aktíva. Je zodpovedný za špecifikáciu technických a procesno-aplikačných požiadaviek spoločnosti SEPS na aktívum a za správne vykonanie opatrení spojených s bezpečnostnými požiadavkami.

Manažér kybernetickej bezpečnosti : je najvyšší predstaviteľ informačnej a kybernetickej bezpečnosti v SEPS (pre oblasť ISMS podľa normy ISO/IEC 27001 je táto pozícia definovaná ako CISO). Náplň činnosti MKB stanovuje zákon 69/2018 a vyhláška NBÚ 362/2018. Vo vzťahu k Zhotoviteľom musí zhodnotiť riziká spojené so zmluvnými partnermi voči Objednávateľovi a v prípade potreby navrhnúť primerané technické, organizačné alebo personálne opatrenia na zníženie identifikovaných rizík na akceptovateľnú úroveň. Z uvedených dôvodov je MKB oprávnený vykonať u Zhotoviteľa bezpečnostný audit v rozsahu definovanom medzinárodným štandardom ISO 27001. MKB musí úzko spolupracovať s Manažérom bezpečnosti Zhotoviteľa na udržiavaní primeranej odozvy na bezpečnostné incidenty/výsledky auditov a poskytnúť aktualizácie akýchkoľvek prebiehajúcich zmien bezpečnostných postupov a politík Objednávateľa.

Manažér informačných rizík (MIR) : je rola, ktorá je zodpovedná za proces riadenia informačných rizík v SEPS.

Okrem riadenia procesu je zodpovedný za identifikovanie, posúdenie, ohodnotenie a ošetrovanie identifikovaných rizík, v tomto prípade rizík, ktoré sa týkajú Zhotoviteľov.

Manažér bezpečnosti IT/OT (MBITOT) : je rola, ktorá je zodpovedná za vykonávanie a dodržiavanie bezpečnostných pravidiel pri prevádzke systémov a aplikácií v SEPS.

Manažér Zhotoviteľa: Manažér Zhotoviteľa je osoba Zhotoviteľa definovaná v zmluve ako osoba oprávnená rokovať vo veciach technických, v anglických pomenovaniach je rola známa ako „Delivery manager“. Zodpovednosťou manažéra Zhotoviteľa je organizovanie a koordinovanie technickej a technologickej časti dodávky/dodávok a aj informovanie Objednávateľa za SEPS o akýchkoľvek subdodávkach resp. outsourcovej práci pri plnení predmetu zmluvy a udržiavanie primeranej bezpečnostnej úrovne a dohôd aj u subdodávateľov.

Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa: Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa zodpovedá za dodržiavanie bezpečnostných pravidiel a politík Objednávateľa. Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa spolupracuje pri bezpečnostných auditoch vykonaných MKB alebo ním povereným externým subjektom u Zhotoviteľa a je zodpovedný za implementáciu primeraných organizačných, technických alebo personálnych opatrení za účelom zníženia rizík identifikovaných bezpečnostným auditom. Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa je ďalej zodpovedný za priebežnú aktualizáciu a riadenie rizík súvisiacich s dodávanými prácami, službami alebo tovarmi s potenciálnym dopadom na Objednávateľa. Manažéra bezpečnosti Zhotoviteľa určí manažér Zhotoviteľa. V prípade, že Zhotoviteľ nemá vytvorenú funkciu manažéra bezpečnosti Zhotoviteľa, túto rolu/funkciu prevezme manažér Zhotoviteľa sám.

1 Všeobecné bezpečnostné požiadavky a pravidlá pre Zhotoviteľov

1.1 Preskúmanie procesov informačnej a kybernetickej bezpečnosti u Zhotoviteľa

- 1.1.1 SEPS ako Objednávateľ je oprávnený vykonávať bezpečnostné audity v rozsahu definovanom štandardom ISO 27001 u Zhotoviteľa tovaru, služieb alebo prác so zameraním na predmet zmluvy. Objednávateľ môže vykonaním bezpečnostného auditu poveriť aj externý subjekt. Zhotoviteľ musí poskytnúť primeranú súčinnosť pri bezpečnostných auditoch. Objednávateľ je povinný písomne informovať Zhotoviteľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.
- 1.1.2 Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa musí preskúmať spolu s MKB (príp. MIR) všetky riziká identifikované prostredníctvom preverenia infraštruktúry a auditov.
- 1.1.3 Zhotoviteľ musí byť pripravený na požiadanie poskytnúť potrebnú technickú, prevádzkovú alebo bezpečnostnú dokumentáciu súvisiacu s dodávanými tovarmi, službami alebo prácami ako podporu pre externé audity ISMS alebo KB v SEPS.
- 1.1.4 Okrem auditov zmluvných dohôd/závazkov vo vzťahu k SEPS, musí Zhotoviteľ vyhovieť žiadosti Objednávateľa ako aj zabezpečiť súčinnosť pri vykonaní jednej komplexnej bezpečnostnej previerky/auditú za rok, vrátane, ale bez obmedzenia na preskúmanie politík, procesov, postupov, dokumentácie a opatrení týkajúcich sa organizačnej, fyzickej, personálnej a technologickej bezpečnosti v súlade s ISO/IEC 27001: 2022 a ISO/IEC 27002: 2022. Žiadosť o vykonanie komplexného bezpečnostného auditu Objednávateľ oznámi Zhotoviteľovi písomne min. 30 kalendárnych dní pred začatím auditu.
- 1.1.5 Objednávateľ má právo prizvať na posúdenie zavedených procesov a postupov aj externého špecialistu v prípade, ak nie sú v rámci SEPS interné kapacity na dostatočnej úrovni znalostí konkrétneho systému, resp. aplikačného vybavenia.

1.2 Organizačná bezpečnosť – organizačné opatrenia

1.2.1 Inventár, vlastníctvo a klasifikácia aktív

- 1.2.1.1 Zhotoviteľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
- 1.2.2 **Inventár údajov a informácií:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k SEPS). Inventár musí zahŕňať:
 - 1.2.2.1 názov, umiestnenie, uchovávanie a klasifikačný stupeň údajov. Týka sa to informačných aktív ako napr. technické dokumentácie, prevádzkové postupy, databázy ale napr. aj prístupové údaje,

- konfiguračné údaje systémov atď.
- 1.2.3 **Inventár ICT aktív:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár ICT aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.
- 1.2.3.1 ICT aktíva a ich príslušenstvo musí mať evidenčné štítky alebo zaznamenané sériové čísla.
- 1.2.3.2 Každému aktívu musí byť priradený vlastník a musia byť definované požiadavky a podmienky pre primerané používanie aktív.
- 1.2.4 **Softvérové aktíva:** zmluvní partneri musia udržiavať softvérové aktíva používané pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS v aktuálnom stave.
- 1.2.5 **Ukladanie a narábanie s údajmi, ochrana informácií**
- 1.2.5.1 Zmluvní partneri musia pri práci s informáciami, resp. pri nakladaní s nimi dodržiavať minimálne požiadavky spĺňajúce nasledovné odporúčania:
- 1.2.5.2 Informácie v SEPS sa klasifikujú.
- 1.2.5.3 Na prístup k interným, chráneným a prísne chráneným informáciám je bezpodmienečne nutné, aby Zhotoviteľ podpísal so SEPS dohodu o mlčanlivosti. Povinnosť uzatvoriť dohodu o mlčanlivosti sa vzťahuje aj na Zhotoviteľov, ktorým je vystavená objednávka na poskytovaný tovar alebo služby;
- 1.2.5.4 Neverejné informácie (interné, chránené a prísne chránené) musia byť uložené zamknuté, chránené heslom/zašifrované.
- 1.2.5.5 Pri práci s papierovými dokumentmi SEPS je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač citlivých, chránených alebo prísne chránených dokumentov SEPS nesmie byť ponechaná bez dozoru.
- 1.2.5.6 Heslá do systémov a aplikácií SEPS nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.
- 1.2.5.7 Nesmú sa robiť kópie citlivých, chránených alebo prísne chránených informácií bez povolenia vlastníka informácií za SEPS.
- 1.2.5.8 Údaje a dokumenty SEPS používané Zhotoviteľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľov bez súhlasu Objednávateľa; súhlas musí dať Objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo Objednávateľa a Zhotoviteľa. Manažér Zhotoviteľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metódu prenosu a šifrovanie/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za SEPS (gestor informačného systému za SEPS alebo MKB za SEPS), ktorí autorizovali prenos s týmito opatreniami.
- 1.2.5.9 Zhotoviteľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávky tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jej skončení.
- 1.2.5.10 Zhotoviteľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení Objednávateľom.
- 1.2.5.11 Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musia zmluvní partneri poskytnúť Objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie SEPS.
- 1.2.5.12 Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne so zmluvnými partnermi dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií SEPS zo systémov a aplikácií zmluvných partnerov. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.
- 1.2.5.13 Všetky ostatné spôsoby narábania s informáciami v SEPS sa riadia smernicou 04/2022 Klasifikácia informácií v SEPS.
- 1.2.6 **Výmena informácií**
- 1.2.6.1 Zmluvní alebo iní externí partneri musia pri výmene informácií s Objednávateľom dodržiavať nasledovné odporúčania:
- 1.2.6.2 Elektronická komunikácia: Citlivé a prísne chránené informácie SEPS musia byť pri prenose elektronickou poštou vo forme príloh šifrované, chránené šifrované byť nemusia, ale je možné vymieňať ich len medzi oprávnenými osobami.
- 1.2.6.3 Doručovanie tlačených zásielok: Posielať citlivé tlačené informácie SEPS prostredníctvom kuriéra alebo doporučenou poštou so sledovaním/evidenciou zásielky.

1.2.7 Pravidlá pre Zhotoviteľské Notebooky/PC pripájané do infraštruktúry SEPS

- 1.2.7.1 Zmluvní partneri musia mať definovanú politiku pre primerané použitie ICT aktív.
- 1.2.7.2 Zmluvní partneri musia udržiavať bezpečnosť počítačov/notebookov prostredníctvom preukázateľného patch manažmentu a pravidelne aktualizovaného antivírusového programu. Pre všetky notebooky/PC s OS Windows pripájaných do siete SEPS sa vyžaduje zapnutie osobného firewall-u.
- 1.2.7.3 Údaje SEPS nesmú byť uložené na notebookoch alebo iných prenosných zariadeniach zmluvných partnerov, pokiaľ ich disky nie sú chránené šifrovaním.

1.3 Personálna bezpečnosť – personálne opatrenia

- 1.3.1 Zhotoviteľ musí mať zavedené procesy a špecifické ustanovenia, pre zabezpečenie primeranej previerky personálneho pozadia pracovníkov, ktorí sú nasadzovaní na plnenie predmetu zmluvy v SEPS. Toto ustanovenie je povinne auditované u Zhotoviteľa, ktorý zabezpečuje dodávku tovarov, prác alebo služieb pre Objednávateľa na kritických systémoch, aplikáciách, resp. má prístup k citlivým informáciám.
- 1.3.2 Manažér Zhotoviteľa musí zabezpečiť primerané monitorovanie pridelených ICT prostriedkov, prostredníctvom ktorých je zabezpečované plnenie predmetu zmluvy vo vzťahu k Objednávateľovi. O tejto skutočnosti musia byť preukázateľne poučení všetci zamestnanci Zhotoviteľa, ktorí sa podieľajú na plnení predmetu zmluvy. Manažér Zhotoviteľa musí mať definovaný formálny proces pre odozvu na porušenie bezpečnostných politík a predpisov.

1.4 Fyzická bezpečnosť – opatrenia fyzickej bezpečnosti

- 1.4.1 Vo všetkých areáloch a objektoch SEPS je zakázané vyhotovovať fotografické a video záznamy. Výnimku v tomto smere majú technické kamerové systémy na implementovanie požiadaviek fyzickej bezpečnosti, ktoré sú vo vlastníctve SEPS
- 1.4.2 Fyzickú ochranu na niektorých objektoch SEPS zabezpečuje súkromná bezpečnostná služba, ktorá vykonáva zabránenie vjazdu motorových vozidiel a vstupu neoprávneným a nepovolaným osobám do objektov a areálov SEPS
- 1.4.3 Je zakázané neautorizované vynášanie majetku SEPS
- 1.4.4 Pri vzniku bezpečnostného incidentu sa informujú riadiace orgány SEPS, ktoré zabezpečia nadväznú činnosť v súvislosti s fyzickou bezpečnosťou.
- 1.4.5 Všetky návštevy v SEPS sú evidované strážnou službou a návštevy sú sprevádzané zamestnancom SEPS.

1.5 Riadenie prevádzky – technologické opatrenia

1.5.1 Kontinuita činností

- 1.5.1.1 Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa zodpovedá za aktuálnosť a funkčnosť plánov obnovy činností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy voči Objednávateľovi tak, aby dodávka služieb, prác alebo tovarov vyplývajúcich z predmetu zmluvy neboli ohrozené ani v prípadoch neočakávaných alebo havarijných situácií. Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa informuje o existencii a kvalite kontinuity plánov Zhotoviteľa manažéra kontinuity v SEPS.
- 1.5.1.2 Manažér kontinuity v SEPS a spolupráci s MKB SEPS musia zabezpečiť prípravu, udržiavanie a pravidelné testy SEPS BCP/DRP plánov, ktoré umožnia dostupnosť všetkých kritických služieb vo vzťahu k Objednávateľovi v prípade núdze alebo katastrofy a spĺňajú podmienky minimálnej požadovanej úrovne služieb.
- 1.5.1.3 Akýkoľvek stav núdze, havárie alebo inej neočakávanej situácie, ktorá má (môže mať) za následok prerušenie alebo znemožnenie plnenia predmetu zmluvy musí byť bezodkladne nahlásený Osobe oprávnenej rokovať vo veciach zmluvných za SEPS .

1.5.2 Odozva na incidenty

- 1.5.2.1 Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa musí udržiavať a aktualizovať plán odozvy na bezpečnostné incidenty.
- 1.5.2.2 Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa musí SEPS MKB bezodkladne informovať o bezpečnostných

incidentoch, ktoré Zhotoviteľ zistí pri plnení predmetu zmluvy (jedná sa najmä o incidenty charakteru neautorizovaný prístup, narušenie dôvernosti alebo dostupnosti citlivých údajov, identifikovaný škodlivý kód).

1.5.2.3 Pokiaľ z predmetu zmluvy pre Zhotoviteľa vyplýva povinnosť zabezpečovať primeranú úroveň dôvernosti a/alebo dostupnosti systému alebo údajov v systéme, v oznámení o incidente musia byť popísané navrhované opatrenia ako aj návrh plánu budúcich činností na prevenciu pred podobnými incidentmi v budúcnosti. Manažér bezpečnosti Zhotoviteľa a SEPS MKB musia v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup, resp. vzájomne odsúhlasiť zmeny za účelom odstránenia bezpečnostného incidentu a spôsob realizácie plánu budúcich činností.

1.5.3 Súlad s predpismi

Ak je ktorékoľvek ustanovenie tejto politiky v konflikte s politikami Zhotoviteľa, tento problém musí byť predložený SEPS MKB a garantovi zmluvy v SEPS na preskúmanie a vyriešenie ešte pred podpisom zmluvy.

1.6 Doplnujúce informácie

Ďalšie bezpečnostné požiadavky, najmä špecifické vo vzťahu ku konkrétnym aplikáciám, systémom ako aj ku sieťovej konektivite môžu byť špecifikované vlastníkom informačného systému v SEPS

Zhotoviteľ je povinný spoločnosť SEPS bezodkladne písomne informovať o každej zmene špecifikácie a/alebo rozsahu bezpečnostných opatrení s dopadom na kybernetickú bezpečnosť spoločnosti SEPS. V prípade pochybností platí, že zmena bezpečnostných opatrení má dopad na kybernetickú bezpečnosť spoločnosti SEPS.

Prijaté bezpečnostné opatrenia je Zhotoviteľ povinný zdokumentovať v bezpečnostnej dokumentácii vypracovanej v súlade so Zákonom o kybernetickej bezpečnosti a Vyhláškou NBÚ; bezpečnostnú dokumentáciu je Zhotoviteľ povinný priebežne aktualizovať a o každej zmene bezpečnostnej dokumentácie je povinný spoločnosť SEPS bezodkladne písomne informovať.

Všeobecné podmienky zachovania mlčanlivosti

1. Tieto všeobecné podmienky zachovania mlčanlivosti (ďalej len „Podmienky zachovania mlčanlivosti“ alebo „Príloha“) tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, a spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. (ďalej len „spoločnosť SEPS“) ich vyžaduje ako prílohu samotnej Zmluvy, s ohľadom na skutočnosť, že:
 - SEPS poskytne Prijímateľovi všetky informácie a dáta (vymedzené v bode 3. tejto Prílohy), potrebné na realizáciu predmetu Zmluvy a za účelom uvedeným v predmete Zmluvy,
 - informácie poskytnuté v zmysle Zmluvy môžu byť súčasťou kritickej infraštruktúry a ich špecifikácia môže obsahovať citlivé informácie o prenosovej sústave Slovenskej republiky, ktorých únik môže predstavovať bezpečnostné riziko, a preto spoločnosť SEPS vyžaduje ochranu pred únikom informácií.
2. Napriek prípadnému rozdielnemu označeniu zmluvných strán podľa Zmluvy tieto Podmienky zachovania mlčanlivosti zodpovedajú stavu, že spoločnosť SEPS má postavenie Dodávateľa a druhá zmluvná strana má postavenie Prijímateľa.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že informácie, špecifikácie a iné údaje bez ohľadu na to, či majú technický, odborný, obchodný, prevádzkový, informačný alebo iný charakter, ktoré Dodávateľ sprístupní Prijímateľovi, sú dôverné (ďalej len „**Dôverné informácie**“).
4. Prijímateľ berie na vedomie, že Dodávateľ ani iná osoba konajúca v mene Dodávateľa nedáva týmto žiadne vyhlásenie alebo záruku, či už výslovnú alebo implikovanú, týkajúcu sa presnosti, spoľahlivosti alebo úplnosti akejkoľvek Dôvernej informácie.
5. Prijímateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z Podmienok zachovania mlčanlivosti alebo Zmluvy alebo z ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak.
6. Prijímateľ sa zaväzuje, že:
 - (a) všetky Dôverné informácie získané od SEPS neposkytne žiadnej tretej strane;
 - (b) nezverejní, nebude obchodovať a ani akýmkoľvek iným spôsobom neposkytne akejkoľvek tretej osobe akýkoľvek údaj týkajúci sa Dôverných informácií;
 - (c) nebude Dôverné informácie a/alebo ich nosiče využívať na iný účel než je uvedený v Zmluve a/alebo spôsobom, ktorým by poškodzoval Dodávateľa.
7. Prijímateľ sa zaväzuje informovať Dodávateľa okamžite po zistení neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami Prijímateľom alebo inou osobou, alebo o inom porušení práv a povinností v zmysle tejto prílohy.
8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
 - (a) informácie, ktoré sú už v deň podpisu Zmluvy verejne známe, alebo ktoré je možné v deň podpisu Zmluvy získať z bežne dostupných informačných zdrojov;
 - (b) informácie, ktoré sa stanú po podpise Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré bude možné po tomto dni získať z bežne dostupných informačných zdrojov inak než porušením povinnosti Prijímateľa zachovávať mlčanlivosť na základe Zmluvy a tejto prílohy;
 - (c) informácie, ktoré nie sú verejne známe a ktoré Prijímateľ získal alebo získa v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom od tretej osoby, ak súčasne tretia osoba poskytnutím týchto informácií Prijímateľovi neporušila všeobecne záväzný právny predpis;

- (d) prípady, keď na základe zákona vznikne Prijímateľovi povinnosť poskytnúť Dôverné informácie. Prijímateľ je povinný informovať Dodávateľa o vzniku povinnosti poskytnúť Dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe a rozsahu, akým, resp. v akom ju plnil.
9. Prijímateľ sa zaväzuje zaviazat' záväzkom mlčanlivosti v rovnakom rozsahu svojich riadiacich pracovníkov, zamestnancov, právnych a finančných poradcov, subdodávateľov, prípadne iné osoby, ktorým sprístupnil alebo poskytol Dôverné informácie v súlade so Zmluvou a touto prílohou a chrániť Dôverné informácie na dostatočnej úrovni, minimálne však na úrovni ako chráni svoje vlastné dôverné informácie a obchodné tajomstvo.
10. Prijímateľ sa zaväzuje k preukázateľnému poučeniu z povinnosti mlčanlivosti všetkých svojich zamestnancov (ako aj subdodávateľov), ktorí sa zúčastnia na poskytovaní zmluvných služieb, o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámi pri výkone prác, služieb alebo dodávok tovarov podľa zmluvy, a to ako po dobu trvania Zmluvy, tak aj po jej skončení. Záznam o poučení musí obsahovať minimálne presný dátum a miesto poučenia, kto poučenie vykonal, mená a priezviská poučených zamestnancov, ako aj ich podpis potvrdzujúci, že poučeniu porozumeli.
11. Prijímateľ je oprávnený vytvárať len presný počet výtlačkov akejkoľvek dokumentácie, ktorú požaduje Dodávateľ. Prijímateľ zodpovedá za to, že nedôjde k zneužitiu, strate, úniku alebo odcudzeniu informácií a dokumentov získaných a spracovaných počas plnenia predmetu zmluvy. Pre zabezpečenie tejto povinnosti Prijímateľ prijme primerané organizačné, personálne a technické opatrenia. V prípade, že Prijímateľ zistí porušenie týchto zodpovedností, je povinný o tom bezodkladne písomne informovať osobu Dodávateľa oprávnenú konať vo veciach zmluvných.
12. Pre potreby masmédií je oprávnený poskytovať informácie iba Dodávateľ.
13. Prijímateľ je povinný po ukončení zmluvného vzťahu odovzdať všetky informácie a dokumenty získané v súvislosti s plnením predmetu zmluvy Dodávateľovi.
14. Predchádzajúcimi ustanoveniami nie je obmedzené právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka.
15. Prijímateľ je povinný v prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti podľa tejto Prílohy uhradiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR (slovom desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie.
16. Zmluvná pokuta podľa bodu 14. tejto Prílohy je splatná na základe vystavenej faktúry s lehotou splatnosti 15 dní odo dňa jej vystavenia. Uhradením zmluvnej pokuty zostáva povinnosť nahradit' vzniknutú škodu v plnej výške nedotknutá.
17. Prijímateľ vyhlasuje, že zmluvná pokuta uvedená v bodoch 14. a 15. tejto Prílohy je dohodnutá v súlade s dobrými mravmi a zásadami poctivého obchodného styku, s ohľadom na obchodné zvyklosti zachovávané v danej podnikateľskej oblasti a je primeraná vzhľadom na podnikateľské riziko, ktoré znáša Dodávateľ v prípade, ak by Prijímateľ alebo ktorákoľvek z osôb uvedených v bode 10. tejto prílohy porušili ustanovené povinnosti.
18. Ustanovenia o zachovaní mlčanlivosti zostávajú v platnosti 10 (slovom desať) rokov po ukončení Zmluvy.

KONTAKTNÉ OSOBY**Kontaktná osoba Objednávateľa:**

Meno	Funkcia	Telefón	Email

Kontaktná osoba Dodávateľa:

Meno	Funkcia	Telefón	Email

Zoznam subdodávateľov

Príloha č.6

č.	Obchodné meno	Sídlo podnikania	IČO	IČ DPH	Predmet subdodávky	Podiel subdodávky z hodnoty zmluvy v EUR		Osoba oprávnená konať za subdodávateľa						
						bez DPH	s DPH	Meno	Priezvisko	Adresa pobytu	Dátum narodenia			
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														

Závazné požiadavky na zabezpečenie vzdialeného prístupu k prostriedkom a technológiám ICT, Slovenskej elektrizačnej prenosovej sústavy, a.s.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri výkone činností predmetu plnenia Zmluvy prostredníctvom vzdialeného prístupu bude dodržiavať nasledovné podmienky a pravidlá:

1. Oprávnená osoba zodpovedná za veci zmluvné Poskytovateľa zašle najneskôr do 20 dní pred požadovaným termínom zriadenia VPN prístupu prostredníctvom emailu oprávnenej osobe Objednávateľa zodpovednej za veci zmluvné nasledovné informácie:
 - a) zoznam osôb oprávnených vzdialene pristupovať k ICT prostriedkom SEPS (Meno, Priezvisko, pracovné zaradenie, email, telefonický kontakt),
 - b) IP adresu, z ktorej sa bude pristupovať k infraštruktúre SEPSV prípade zmeny/doplnenia kontaktov vzdialeného prístupu sa proces opakuje.
2. vzdialený prístup bude využívať výlučne na realizáciu prác súvisiacich s predmetom plnenia Zmluvy,
3. Poskytovateľ nesmie prístupové údaje (napr. meno, heslo, token...) poskytnúť iným osobám, než sú jeho zamestnanci, ktorých zoznam doručil do SEPS (zoznam osôb oprávnených vzdialene pristupovať k ICT),
4. požiada oprávnenú osobu SEPS o bezodkladné zablokovanie svojho prístupového účtu v prípade výskytu akejkoľvek udalosti, v dôsledku ktorej by mohlo dôjsť k zneužitiu zriadeného vzdialeného prístupu,
5. pri vzniku bezpečnostnej udalosti, v dôsledku ktorej mohlo prísť ku narušeniu dôvernosti, integrity, alebo dostupnosti dát alebo došlo k bezpečnostnému incidentu na infraštruktúre Poskytovateľa počas výkonu predmetu plnenia, neodkladne informovať Objednávateľa prostredníctvom e-mailovej adresy bezpecnost@sepsas.sk ,
6. upozorní oprávnenú osobu Objednávateľa na zistené nedostatky alebo technické problémy, ktoré sa vyskytnú počas vzdialeného prístupu,
7. poskytne súčinnosť pri riešení incidentov týkajúcich sa vzdialeného prístupu,
8. pre vzdialené pripojenie k ICT SEPS bude Poskytovateľ používať výhradne výpočtovú techniku, ktorá má aplikované všetky aktuálne bezpečnostné záplaty, pre daný operačný systém a ktorá má nainštalovaný antimalvérový systém aktualizovaný ku dňu pripojenia,
9. na vzdialené pripojenie k ICT SEPS nebude využívať výpočtovú techniku, ktorá obsahuje alebo obsahovala počítačový vírus alebo škodlivý softvér, o ktorom bol Poskytovateľ notifikovaný antivírusovým softvérom a ktorý nebol odborne odstránený,
10. Poskytovateľ nesmie počas využívania vzdialeného prístupu opustiť pripojenú výpočtovú techniku, dovoliť iným osobám prístup k tejto technike, alebo sledovanie jej aktívnej obrazovky,
11. bezvýhradne akceptuje, že všetky činnosti ktoré bude vykonávať v prostredí ICT SEPS budú monitorované a zaznamenávané,
12. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o informáciách získaných v súvislosti s predmetom plnenia.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi uhradí akékoľvek škody ktoré mu vzniknú ako dôsledok narušenia integrity, dôvernosti, alebo dostupnosti informačných systémov SEPS, ku ktorým príde počas vzdialeného pripojenia do siete SEPS, alebo následne, ako dôsledok takéhoto pripojenia.

ProSupport for Infrastructure

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies¹ je poctená tým, že vám môže poskytovať službu ProSupport for Infrastructure („služba“, „služby“ alebo „služby podpory“) v súlade s týmto opisom služby („opis služby“). Vaša cenová ponuka, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky spoločnosťou Dell Technologies („formulár objednávky“) bude obsahovať názvy produktov², príslušných služieb a súvisiacich možností. Ak potrebujete ďalšiu podporu alebo kópiu príslušnej zmluvy vzťahujúcej sa na služby („zmluva“), obráťte sa na obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies. V prípade zákazníkov kupujúcich od spoločnosti Dell v rámci samostatnej zmluvy, ktorá oprávňuje predaj týchto služieb, sa na tieto služby tiež vzťahujú dodatočné zmluvné podmienky³. Ak chcete získať kópiu zmluvy uzavretej s predajcom produktov spoločnosti Dell Technologies, kontaktujte príslušného predajcu.

Rozsah služby

Služba obsahuje tieto prvky:

- Nepretržitý prístup (vrátane sviatkov)⁴ k oddeleniu starostlivosti o zákazníkov a poskytovania podpory zákazníkom spoločnosti Dell Technologies na pomoc pri riešení problémov s produktmi.
- Výjazd servisného technika, dodanie náhradných dielov na miesto inštalácie alebo iné pracovisko zákazníka schválené spoločnosťou Dell Technologies uvedené v zmluve (podľa potreby a v závislosti od zakúpenej možnosti podpory) s cieľom vyriešenia problému s produktom. Ďalšie informácie o úrovniach závažnosti a možnostiach servisu na mieste nájdete nižšie.

Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke nižšie.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell Technologies v prípade potreby služby

Starostlivosť o zákazníkov online, prostredníctvom chatu a e-mailu: Starostlivosť o zákazníkov spoločnosti Dell Technologies na webovej lokalite, prostredníctvom chatu a e-mailu dostupná pre vybrané produkty na adrese www.dell.com/contactus.

Žiadosti o telefonickú podporu: Dostupné nepretržite na základe prístupu 24x7 (vrátane sviatkov). Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby, pokiaľ to nie je uvedené inak v tomto dokumente. Zoznam platných telefónnych čísel pre svoju lokalitu nájdete na adrese www.dell.com/contactus.

Nasledujúca tabuľka uvádza servisné položky služby ProSupport for Infrastructure poskytované na základe podmienok záruky alebo údržby spoločnosti Dell Technologies. Služba ProSupport for Infrastructure je dostupná na podporu a údržbu pre nasledujúce:

1. Zariadenia od spoločnosti Dell Technologies, ktoré sú v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedené ako
zahŕňajúce službu ProSupport for Infrastructure počas príslušnej záručnej doby, alebo
majúce nárok na inováciu na službu ProSupport for Infrastructure počas príslušnej záručnej doby, alebo
majúce nárok na službu ProSupport for Infrastructure počas nasledujúceho obdobia údržby.
2. Softvér spoločnosti Dell Technologies, ktorý je v [tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies](#) a/alebo vo vašom objednávkovom formulári uvedený ako majúci nárok na službu ProSupport for Infrastructure počas obdobia údržby.

¹ Označenie „Dell Technologies“ v tomto dokumente označuje príslušný obchodný subjekt spoločnosti Dell („spoločnosť Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a príslušný obchodný subjekt spoločnosti EMC („spoločnosť EMC“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti EMC. Použitie označenia „Dell Technologies“ v tomto dokumente neznamená, že by došlo k zmene obchodného názvu organizačnej zložky spoločnosti Dell alebo EMC, s ktorou ste obchodovali.

² V tomto dokumente termíny „produkty spoločnosti Dell Technologies“, „produkty“, „zariadenia“ a „softvér“ znamenajú zariadenia a softvér spoločnosti Dell Technologies uvedené v [tabuľke pre záruku a údržbu produktov spoločnosti Dell Technologies](#) alebo vo vašom objednávkovom formulári a „produkty tretích strán“ sú definované vo vašej zmluve alebo v prípade absencie takejto definície vo vašej zmluve, v [obchodných podmienkach predaja spoločnosti Dell Technologies](#), prípadne vo vašich miestnych podmienkach predaja od spoločnosti Dell Technologies. Výrazy „vy“ a „zákazník“ odkazujú na subjekt uvedený v časti o kupujúcom týchto služieb v zmluve.

³ Ak si chcete prečítať dodatočné podmienky predaja služieb spoločnosti Dell, navštívte lokalitu <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, vyberte svoju krajinu a vyberte kartu Služby podpory v ľavom navigačnom stĺpci miestnej stránky pre svoju krajinu.

⁴ Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca.

SÚČASŤ SLUŽBY	OPIS	PROSUPPORT – PODROBNOSTI ROZSAHU
GLOBALNA TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník kontaktuje spoločnosť Dell Technologies telefonicky alebo na webovom rozhraní s nepretržitým prístupom 24x7, nahlási problém so zariadením alebo softvérom. Telefonické kontakty budú presmerované kontaktnej osobe vzdialenej technickej podpory, aby vám pomohla s problémom.	V prípade problémov so závažnosťou 1 získajú zákazníci krytie Incident Manager.
POMOC NA MIESTE	Keď spoločnosť Dell Technologies identifikuje problém a usúdi, že je nevyhnutná pomoc na mieste, vyšle na miesto inštalácie autorizovaný personál, aby chybu odstránil.	<p>Súčasť služby, výlučne pre zariadenia.</p> <p>Účel úvodnej pomoci na mieste je založený na možnosti zakúpenej zákaznikom. Zákazník má k dispozícii nasledujúce možnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) servisná odpoveď servisnej podpory do štyroch hodín alebo 2) odpoveď servisnej podpory počas nasledujúceho pracovného dňa, počas bežných prevádzkových hodín po tom, čo spoločnosť Dell Technologies posúdi podporu na mieste ako nevyhnutnú. <p><u>Pomoc na mieste do 4 hodín</u></p> <p>Pracovník sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín od dokončenia telefonického riešenia problému.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne – vrátane sviatkov. • Dostupné v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín. • V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické komponenty podľa definície spoločnosti Dell Technologies. Menej dôležité diely sa môžu dodávať na druhý deň. <p><u>Reakcia na žiadosť o servis ďalší pracovný deň na mieste</u></p> <p>Po telefonickom riešení a diagnostike problému je možné vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto ďalší pracovný deň.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hovory, ktoré spoločnosť Dell Technologies prijme po miestnej uzávierke v miestnom čase prevádzky zákazníka, môžu vyžadovať ďalší pracovný deň, kým sa do prevádzky zákazníka dostaví servisný technik. • Dostupné len k vybraným modelom produktov. <p>Pomoc na mieste sa netýka softvéru a je možné ju zakúpiť samostatne.</p>

* DEFINÍCIE ÚROVNÍ ZÁVAŽNOSTI

ZÁVAŽNOSŤ 1 (Kritická) – nemožnosť vykonávania kritických obchodných funkcií, vyžaduje si okamžitú reakciu.

ZÁVAŽNOSŤ 2 (Vysoká) – možnosť vykonávania obchodných funkcií, avšak výkon alebo možnosti sú znížené alebo významne obmedzené.

ZÁVAŽNOSŤ 3 (Stredná/nízka) – minimálny alebo žiadny vplyv na obchodné funkcie.

PLATFORMY PROSUPPORT AIOPS	AIOps je umelá inteligencia (AI) pre prevádzku IT. Označuje strategické využívanie technológií umelej inteligencie, strojového učenia (ML) a strojového uvažovania (MR), ktoré zjednodušujú a zefektívňujú procesy a optimalizujú využívanie IT zdrojov zákazníka.	<p>Súčasť služby.</p> <p>Platformy ProSupport AIOps zahŕňajú služby CloudIQ, TechDirect a MyService 360, ktoré fungujú prostredníctvom softvéru na pripojenie, ako je napríklad brána zabezpečeného pripojenia, a poskytujú okrem iných nasledujúce výhody:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktívna detekcia problémov a vytváranie prípadov, • prediktívna detekcia zlyhaní hardvéru, • samoobslužné vytváranie prípadov, • samoobslužné odoslanie dielov,
-----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> • bezpečnostné odporúčania spoločnosti Dell, • hodnotenie kybernetickej bezpečnosti CloudIQ. <p>Informácie o produktoch, na ktoré sa služba vzťahuje, vám poskytne zástupca spoločnosti Dell Technologies.</p>
DORUČENIE NÁHRADNÝCH DIELOV	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje náhradné diely na základe vlastného posúdenia.	<p>Súčasť služby. Účel doručenia náhradných dielov je založený na možnosti zakúpenej zákaznikom. Zákazník má k dispozícii nasledujúce možnosti: 1) servisná odpoveď servisnej podpory do štyroch hodín alebo 2) odpoveď servisnej podpory počas nasledujúceho pracovného dňa, počas bežných prevádzkových hodín po tom, čo spoločnosť Dell Technologies posúdi doručenie náhradného dielu ako nevyhnutné. Diel dostupný do 4 hodín v ten istý pracovný deň sa definuje ako diel, ktorého zlyhanie môže zabrániť podporovanému produktu vykonávať kritické obchodné funkcie a vyžaduje si okamžitú reakciu. Diely, ktoré sa nepovažujú za kritické, sú okrem iného rámy, mechanické šasi, prázdne zásuvky na pevný disk, súpravy koľajničiek a príslušenstvo na správu káblov. Diely, ktoré možno považovať za kritické, sú základné dosky, procesory, vybrané pamäťové moduly a jednotky pevných diskov.</p> <p>Miestne prepravné obmedzenia môžu ovplyvniť doručenie nekritických náhradných dielov v ten istý alebo v ďalší pracovný deň a oneskoriť ho.</p> <p>Inštalácia náhradných dielov je vykonávaná spoločnosťou Dell Technologies v rámci pomoci na mieste. Zákazník však má možnosť vykonať inštaláciu jednotiek s možnosťou výmeny zákaznikom Customer Replaceable Unit (CRU). Zoznam dielov CRU pre konkrétne zariadenia nájdete v tabuľke záruky a údržby produktov spoločnosti Dell Technologies, prípadne požiadajte o ďalšie podrobnosti spoločnosť Dell Technologies.</p> <p>Ak náhradný diel inštaluje spoločnosť Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies zariadi aj vrátenie pôvodného dielu do priestorov spoločnosti Dell Technologies. Ak si zákazník nainštaluje diel CRU, je zároveň zodpovedný za vrátenie vymeneného dielu CRU do zariadenia určeného spoločnosťou Dell Technologies.</p> <p>Ak technik Dell určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celú náhradnú jednotku. Celá náhradná jednotka nemusí byť v rovnaký deň na sklade a môžu existovať predĺžené lehoty dodania celej náhradnej jednotky na vaše miesto v závislosti od toho, kde sa nachádzate, a od typu produktu, ktorý sa nahrádza.</p>
PROAKTÍVNA VÝMENA DISKU SSD	Ak pred dosiahnutím úrovne výdrže dosiahne disk SSD prahovú úroveň výdrže (určenú spoločnosťou Dell) alebo vyššiu, zákazník má nárok na náhradný disk SSD. Úroveň výdrže znamená priemerný percentuálny podiel zostávajúcej životnosti príslušného disku SSD. Prahová úroveň výdrže je bod v životnosti disku SSD (určený spoločnosťou Dell), pri ktorej vzniká nárok na výmenu jednotky – napríklad po dosiahnutí 95 % úrovne výdrže. Úroveň výdrže sa budú líšiť.	<p>Zahrnuté pre produkty dátových úložísk a produkty hyperkonvergovanej/konvergovanej infraštruktúry.</p> <p>Cieľ reakcie je založený na príslušných súčiastiach služby doručenia náhradných dielov a pomoci na mieste uvedených vyššie. Zákazník musí počas príslušného obdobia podpory aktivovať a udržiavať aktuálne podporované verzie softvéru vzdialenej podpory IT a monitorovania (implementované ako brána zabezpečeného pripojenia). Predpokladom týchto ďalších funkcií obnovenia prevádzky je umožnenie fungovania softvéru na pripojenie (podľa potreby).</p> <p>Disky s vopred pripravenými obrazmi nemajú nárok na proaktívnu výmenu diskov SSD vykonanú spoločnosťou Dell Technologies.</p>
PRÁVA NA NOVÉ VYDANIA SOFTVÉRU	Spoločnosť Dell Technologies poskytuje práva na nové vydania softvéru verejne sprístupnené spoločnosťou Dell Technologies.	Súčasť služby.

INŠTALÁCIA NOVÝCH VYDANÍ SOFTVÉRU	Vzdialenú inštaláciu nových verzií softvéru vykoná spoločnosť Dell Technologies.	<p>Softvér pre prevádzkové prostredie zariadenia (OE)</p> <p>Zahrnuté len v prípade služby ProSupport do 4 hodín pre úložné zariadenie, ak sa na súvisiaci vstavaný softvér prevádzkového prostredia, ktorý sa inštaluje, vzťahuje záruka spoločnosti Dell alebo aktuálna zmluva o údržbe spoločnosti Dell. Softvér prevádzkového prostredia zariadenia je definovaný ako softvérové programovanie používateľského rozhrania a/alebo mikrokód potrebný na umožnenie správy, riadenia a základných funkcií zariadenia, bez ktorého zariadenie nemôže fungovať.</p> <p>Zákazník má nárok na vzdialenú inštaláciu aktualizácií softvéru prevádzkového prostredia pomocou aktivovanej a udržiavanej podporovanej verzie softvéru brány zabezpečeného pripojenia.</p> <p>Pozrite si tabuľku záruky a údržby produktov pre oprávnené produkty.</p> <p>Iný softvér (non-OE) Zákazník vykoná inštaláciu nových verzií softvéru, pokiaľ spoločnosť Dell Technologies nepovažuje za potrebné inak.</p>
NEPRETRŽITÉ VZDIALENÉ MONITOROVANIE A OPRAVA 24X7	Niektoré produkty automaticky a nezávisle kontaktujú Dell Technologies a poskytujú vstupné informácie, ktoré pomáhajú spoločnosti Dell Technologies pri identifikácii problémov.	<p>Platí pre produkty, ktoré majú nástroje a technológie monitorovania na diaľku dostupné od spoločnosti Dell Technologies.</p> <p>Keď spoločnosť Dell Technologies dostane upozornenie na problém, uplatňujú sa tie isté reakcie globálnej technickej podpory a pomoc na mieste, ktoré boli popísané vyššie.</p>
	Dell Technologies sa v prípade potreby pripája k produktom na diaľku, aby uskutočnila dodatočnú diagnostiku a podporu na diaľku.	

KOLABORATÍVNA POMOC

Ak zákazník vytvorí servisnú požiadavku a spoločnosť Dell Technologies zistí, že problém vznikol v súvislosti s produktom oprávneného dodávateľa tretej strany bežne využívaného v spojení s produktmi, na ktoré sa vzťahuje aktuálna záruka alebo zmluva o údržbe spoločnosti Dell Technologies, bude sa snažiť poskytnúť kolaboratívnu pomoc, v rámci ktorej spoločnosť Dell Technologies: (i) slúži ako jednotný kontaktný bod, kým sa podarí určiť problém; (ii) kontaktuje dodávateľa tretej strany; (iii) zabezpečuje doku mentáciu týkajúcu sa problému a (iv) naďalej sleduje problém a získava informácie o stave a riešení zo strany dodávateľa (ak je to možné).

Ak chce zákazník využívať kolaboratívnu pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie priamo od konkrétneho predajcu tretej strany a spoločnosti Dell Technologies alebo autorizovaného distribútora Dell Technologies. Po určení a nahlásení problému zákazníka je za poskytnutie technickej a inej podpory v súvislosti s jeho vyriešením zodpovedný výlučne dodávateľ tretej strany. **Spoločnosť Dell Technologies NENIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ANI SLUŽIEB OD INÝCH DODÁVATEĽOV.** Zoznam partnerov kolaboratívnej pomoci nájdete v [zozname kolaboratívnej pomoci](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

PODPORA SYSTÉMOVÉHO SOFTVÉRU SPOLOČNOSTI DELL TECHNOLOGIES

Podpora softvéru spoločnosti Dell Technologies zahrnutá v službe ProSupport for Infrastructure poskytuje podporu pre vybrané produkty tretích strán vrátane vybraných aplikácií pre koncových používateľov, operačných systémov, hypervízorov a firmvéru v prípade, že takéto produkty tretích strán sú 1) zakúpené od spoločnosti Dell Technologies, 2) zakúpené s produktmi, 3) aktuálne nainštalované a používané v produktoch v čase žiadosti o podporu a 4) na produkt sa vzťahujú existujúce podmienky používania služby údržby a podpory služby ProSupport for Infrastructure. Zákazník je výhradne zodpovedný za opravu problémov s licenciami a nákupmi oprávneného softvéru, aby splnil podmienky na prijatie týchto služieb kedykoľvek počas doby krytia. Zoznam oprávneného softvéru nájdete v [úplnom zozname podpory softvéru](#). Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov. Situácie, pri ktorých vznikli otázky zákazníka, musí byť možné zopakovať v jednom systéme, ktorý môže byť fyzický alebo virtuálny. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že riešenie niektorých problémov, ktoré viedli k servisnej

požiadavke zákazníka, nemusí byť od vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii (okrem iného vrátane prípadov, keď vydavateľ z akéhokoľvek dôvodu neposkytuje podporu alebo údržbu príslušného softvérového titulu) alebo môže vyžadovať ďalšiu podporu vydavateľa vrátane inštalácie dodatočného softvéru alebo iných zmien produktov. Zákazník prijíma to, že v takýchto situáciách, keď nie je dostupné riešenie od vydavateľa príslušného softvérového titulu, bude povinnosť spoločnosti Dell Technologies poskytovať podporu zákazníkovi tiež v plnej miere splnená.

Ďalšie zmluvné podmienky vzťahujúce sa na koncových používateľov, ktorí si zakúpili produkt OEM

„OEM“ je distribútor predávajúci podporovaný produkt v takom rozsahu ako výrobca originálneho zariadenia, ktorý kupuje produkty a služby spoločnosti Dell Technologies od obchodnej skupiny OEM Solutions (alebo jej nástupcov) pre projekt typu OEM. Produkt OEM zvyčajne obsahuje alebo zahŕňa také produkty Dell Technologies, ktoré sú obsiahnuté vo vlastníckom hardvéri, softvéri alebo inom typu duševného vlastníctva zákazníka OEM, v dôsledku čoho vzniká špecializovaný systém alebo riešenie s funkciami určenými pre dané odvetvie alebo na daný účel (taký systém alebo riešenie sa označuje ako „riešenie OEM“) a takéto riešenie OEM predáva pod vlastnou značkou OEM. V prípade distribútorov OEM výraz „podporované produkty“ zahŕňa produkty spoločnosti Dell Technologies poskytované bez označenia značky Dell Technologies (t. j. neznačkový systém určený pre OEM) a termín „koncový používateľ“ označuje vás alebo akúkoľvek inú subjekt kupujúci riešenie OEM na vlastné účely koncového používania a nie na ďalší predaj, distribúciu ani ďalšie poskytovanie na základe licencie iným osobám. Je zodpovednosťou distribútorov OEM poskytnúť koncovému používateľovi riešenie problémov prvej úrovne. Distribútor OEM by mal vykonať vhodnú prvotnú diagnostiku, a až potom kontaktovať spoločnosť Dell Technologies. Distribútor OEM naďalej zodpovedá za prvotné odstraňovanie problémov aj v prípade, že jeho koncový používateľ požiada o servis spoločnosti Dell Technologies. Ak koncový používateľ požiada spoločnosť Dell Technologies o servis bez toho, aby kontaktoval svojho distribútora OEM, spoločnosť Dell Technologies požiada koncového používateľa, aby najskôr kontaktoval svojho distribútora OEM, ktorý mu poskytne riešenie problémov prvej úrovne.

Služba ProSupport for Infrastructure spoločnosti Dell Technologies pre neštandardné diely vo vlastných serverových produktoch

Oprava a výmena neštandardných alebo špecifických dielov („služby podpory neštandardných komponentov“) predstavujú službu výmeny s pridanou hodnotou dopĺňajúcu záruku na produkt PowerEdge, ktorá sa vzťahuje na štandardné komponenty od spoločnosti Dell Technologies v štandardnej konfigurácii a v dôsledku ktorej má zákazník nárok na výmenu chybného komponentu, ak chyba vzniká vo výrobe alebo ak ide o chybu materiálu („záručné opravy“). FIRMVÉR/softvér značky Dell Technologies pre „neštandardné komponenty“ NIE JE k dispozícii a zákazník musí použiť na monitorovanie alebo aktualizáciu komponentu prostriedky poskytované výrobcom. Ak chce zákazník vyriešiť problémy s kvalitou softvéru/firmvéru, prevádzky alebo hardvéru, musí spolupracovať priamo s výrobcom. Spoločnosť Dell Technologies poskytne Službu podpory pre neštandardné komponenty na výmenu neštandardných alebo špecifických komponentov, ktorých dostupnosť zákazník odhaduje a garantuje, ako je to uvedené vyššie, ak zákazník uzavrel so spoločnosťou Dell Technologies príslušnú dohodu, podľa ktorej pomôže spoločnosti Dell Technologies s predložením objednávky do príslušného skladu, čím sa oprava urýchli. Za predpokladu, že zákazník presne predpovedal potreby skladovania, spoločnosť Dell Technologies vymení diel, ktorý vykazuje nedostatok, podľa platného času odozvy zákazníka na záručné opravy, a nainštaluje náhradný diel do produktu zákazníka, ale zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť Dell Technologies nie je zodpovedná zákazníkovi za zabezpečenie čiastočnej dostupnosti. Diely a pomoc na mieste prevádzky nemusia byť v prípade výmeny neštandardného komponentu dostupné v ten istý deň (napr. do 4 hodín) a spoločnosť Dell Technologies v tom prípade pokračuje v riešení v ďalší pracovný deň. Náhradné diely môžu byť nové alebo renovované podľa príslušných miestnych zákonov a vykonanie opráv a výmen v rámci služby podpory neštandardných komponentov môže vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies využila výrobcu alebo vydavateľa záruky tretej strany alebo službu údržby, a zákazník súhlasí s tým, že pomôže spoločnosti Dell Technologies pri získavaní materiálov, ktoré tento výrobca alebo vydavateľ tretej strany vyžaduje na vykonanie služby.

Technické testy výslednej konfigurácie uskutočnené spoločnosťou Dell Technologies podľa osobitného súpisu prác (ďalej aj „SOW“), napríklad testovanie vykonané po inštalácii neštandardných alebo špecifických komponentov pre konfiguráciu, ktorá používa softvér požadovaný zákazníkom, predstavujú bod v časovej aktivite, ktorá bude vykonaná jednorazovo a nebude vykonávaná priebežne, a služby podpory neštandardných komponentov sú dostupné iba pre konkrétne konfigurácie tak, ako je to definované zákazníkom a otestované spoločnosťou Dell Technologies. Spoločnosť Dell Technologies bude informovať o presných testoch konfigurácie hardvéru vrátane úrovni firmvéru. Po uskutočnení technických testov poskytne spoločnosť Dell Technologies výsledky prostredníctvom hlásení s označením vyhovuje/nevyhovuje. Spoločnosť Dell Technologies vynaloží komerčne primerané úsilie na podporu uznania a prevádzky neštandardného komponentu v produkte spoločnosti Dell Technologies, avšak modifikácie štandardných riešení (zahŕňajúcich BIOS, iDRAC a softvér na pripojenie) nebudú podporované. Bude zodpovednosťou zákazníka, aby pri riešení problémov s neštandardnými komponentmi, ktoré odhalí technické testovanie, spolupracoval priamo s výrobcom (vrátane problémov s kvalitou, so špecifikáciami alebo obmedzeniami softvéru, firmvéru alebo hardvéru). Dodatočné technické testovanie vykonané spoločnosťou Dell Technologies po tom, čo zákazník dostal hlásenie s výsledkom VYHOVUJE bude vyžadovať nový SOW a príslušné nenávratné technické poplatky vzťahujúce sa na všetky technické testy vyžadované v súvislosti s opravou alebo náhradou akéhokoľvek komponentu konfigurácie počas trvania záruky na zariadenie zákazníka.

Ďalšie podrobnosti o službe

Záručné obdobia a možnosti podpory („informácie o podpore“) uvedené na tejto webovej lokalite platia (i) iba medzi spoločnosťou Dell Technologies a organizáciami, ktoré obstarávajú vybrané produkty a/alebo služby údržby na základe zmluvy uzavretej priamo so spoločnosťou Dell Technologies („zákazník spoločnosti Dell Technologies“) a (ii) iba pre tie produkty alebo možnosti podpory, ktoré si objednal zákazník spoločnosti Dell Technologies v čase, keď boli informácie o technickej podpore spoločnosti Dell Technologies aktuálne. Spoločnosť Dell Technologies môže informácie o podpore kedykoľvek zmeniť. Okrem prípadov zmien spôsobených vydavateľmi a výrobcami produktov tretích strán bude zákazník spoločnosti Dell Technologies informovaný o každej zmene informácií o podpore spôsobom uvedeným v aktuálnej zmluve o objednávke produktu alebo v zmluve o údržbe medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom. Akákoľvek takáto zmena sa však nevzťahuje na produkty a možnosti podpory objednané zákazníkom spoločnosti Dell Technologies pred dňom účinnosti príslušnej zmeny.

Spoločnosť Dell Technologies nebude povinná poskytovať služby podpory pre zariadenie, ktoré je mimo oblasti poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies. „Oblasť poskytovania služieb spoločnosti Dell Technologies“ je lokalita, ktorá sa nachádza (i) vo vzdialenosti do stošesťdesiat (160) kilometrov po ceste od servisného strediska spoločnosti Dell Technologies a (ii) v tej istej krajine ako servisné stredisko spoločnosti Dell Technologies, pokiaľ nie je definované inak vo vašej platnej zmluve so spoločnosťou Dell Technologies – v tomto prípade sa uplatňuje definícia uvedená v tejto zmluve. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služby alebo Zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell Technologies (PUDO/miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v servisných záznamoch spoločnosti Dell Technologies pre váš produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell Technologies, spoločnosť Dell Technologies musí najprv znova stanoviť kvalifikáciu vášho produktu z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným zavedením platnosti časov reakcie pre produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkových hodín poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od zemepisnej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o poskytnutie týchto podrobností. Záväzok spoločnosti Dell Technologies dodávať služby pre premiestnené produkty závisí od rôznych faktorov vrátane, bez obmedzenia, dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia certifikácie premiestňovaných produktov podľa vtedy aktuálnych konzultačných sadzieb spoločnosti Dell Technologies za čas a materiály. Pokiaľ nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies a zákazníkom dohodnuté inak, v prípadoch, keď sa náhradné diely odosielajú priamo zákazníkovi, musí byť zákazník schopný prijať zásielku na mieste vykonania servisu. Spoločnosť Dell Technologies nezodpovedá za omeškanie služby spôsobené zákazníkovo neschopnosťou zásielku prevziať alebo jeho odmietnutím zásielky. Viackomponentové úložné systémy vyžadujú dohody o možnosti aktívnej podpory pre všetky hardvérové a softvérové komponenty systému, aby mohli získať všetky výhody zmluvy o podpore pre celé riešenie. Pokiaľ nie je so zákazníkom písomne dohodnuté inak, spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo zmeniť rozsah služieb podpory v prípade písomného oznámenia zákazníkovi šesťdesiat (60) dní vopred.

Diely na sklade: Spoločnosť Dell aktuálne skladuje diely v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu prevádzky zákazníka. Ak diel potrebný na opravu podporovaného produktu nie je k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti miesta prevádzky zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, zašle sa spôsobom, ktorý zaručí doručenie na druhý deň. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú komponenty systému definované spoločnosťou Dell. Komponent oprávnený na službu do 4 hodín sa definuje ako komponent, ktorého zlyhanie môže zabrániť systému vykonávať základné funkcie. Diely, ktoré sa nepovažujú za kritické, sú okrem iného softvér, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky zip, monitory, klávesnice a myši. Ak chce zákazník dostať diel do štyroch (4) hodín, musí sa nachádzať v oblasti pokrytia určenej spoločnosťou Dell. Spoločnosť Dell skladuje diely iba v súlade so štandardnými konfiguráciami. Zistenie zásob servisných dielov si vyžaduje čas dodania tridsať (30) dní.

Produkty alebo služby získané od predajcu spoločnosti Dell Technologies sa riadia výlučne zmluvou medzi kupujúcim a predajcom. Táto zmluva môže stanoviť podmienky, ktoré sú rovnaké ako servisné informácie uvedené na tejto webovej lokalite. Predajca sa môže dohodnúť so spoločnosťou Dell Technologies na vykonávaní záručných služieb a/alebo údržby pre kupujúceho v mene predajcu. Zákazníci a predajcovia, ktorí poskytujú záručné služby a/alebo služby údržby alebo profesionálne služby, musia mať požadované školenia a certifikáty. V prípade, že spoločnosť Dell Technologies bude musieť poskytnúť zákazníkovi podporu v dôsledku služieb poskytnutých zákazníkom, predajcom alebo treťou stranou bez požadovaných školení a certifikátov, môže si účtovať dodatočné poplatky. Ak chcete získať ďalšie informácie o vykonávaní záručných služieb a služieb údržby spoločnosťou Dell Technologies pre produkty spoločnosti získané od predajcu, obráťte sa na predajcu alebo miestneho obchodného zástupcu spoločnosti Dell Technologies.

Spoločnosť Dell Technologies si vyhradzuje právo určiť konečné rozhodnutie o všetkých incidentoch podpory. Z tejto služby sú okrem iného vylúčené nasledujúce činnosti: služby požadované z dôvodu nezačlenenia akejkoľvek nápravy, opravy, opravného súboru alebo zmeny systému, ktoré poskytla spoločnosť Dell Technologies; služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov pracovníkov tretích strán o inštaláciu, opravu, údržbu alebo úpravu hardvéru, firmvéru alebo softvéru; služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti Dell Technologies potrebné z dôvodu nesprávneho zaobchádzania s produktmi alebo zariadeniami alebo ich nesprávneho používania, a služby požadované na základe toho, že zákazník neprijal preventívne opatrenia, ktoré mu spoločnosť Dell Technologies vopred odporučila.

Akákoľvek služba, úloha alebo činnosť s výnimkou tých, ktoré sú výslovne uvedené v tomto opise služby v časti „Rozsah služby“, nie je zahnutá a bude sa považovať za službu, úlohu alebo činnosť mimo rozsahu. Služby mimo rozsahu budú účtované podľa aktuálnej hodinovej sadzby spoločnosti Dell Technologies za čas a materiály „mimo rozsahu“ pre danú službu, úlohu alebo činnosť.

KONTAKT

Viac informácií vám poskytne miestny zástupca alebo autorizovaný distribútor.

Copyright © 2008 – 23 Dell Inc. alebo jej dcérske spoločnosti. Všetky práva vyhradené. Dell Technologies, Dell, ako aj ďalšie ochranné známky sú ochranné známky firmy Dell Inc. alebo jej dcérskych spoločností. Iné ochranné známky môžu byť majetkom príslušných vlastníkov. Vydané v USA.

Spoločnosť Dell Technologies vyhlasuje, že všetky informácie uvedené v tomto dokumente sú v čase jeho zverejnenia presné. Uvedené informácie sa môžu zmeniť bez upozornenia.

Rev. 8. augusta 2023