

**ZMLUVA O ZABEZPEČOVANÍ PREVÁDZKOVEJ PODPORY ISP INFRAŠTRUKTÚRY Č. HP
029/2012**

uzavretá v zmysle §269 ods.2 Obchodného zákonníka

medzi:

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Galvaniho 7

820 02 Bratislava

IČO: 35785306

DIČ: 2020213393

IČ DPH: SK2020213393

Zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I,
oddiel: Sro, vložka 21438/B.

zastúpená Ing. Martinom Kubalom, generálnym riaditeľom a konateľom

d'alej len „HP“, „Dodávateľ“ alebo „Poskytovateľ“

a

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.

Drieňová 24

820 09 Bratislava

IČO : 35 914 921

DIČ : 2021920065

IČ DPH: SK2021920065

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,

Oddiel: Sa vložka č.: 3496/B dňa 01.01.2005

Štatutárny zástupca:

Ing. Pavol Ďuriník, PhD., predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

Ing. Mgr. Martin Štochmal, PhD., podpredseda predstavenstva

Zastúpená vo veciach plnenia:

Ing. Peter Paprskár, riaditeľ sekcie informačných a komunikačných technológií

d'alej len "Zákazník"

1 PREDMET ZMLUVY

- 1.1 Touto Zmluvou o zabezpečovaní prevádzkovej podpory ISP infraštruktúry č. HP029/2012 (ďalej len „Zmluva“) sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby podpory prevádzky ISP infraštruktúry uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy (ďalej len „služby“) špecifikované v Prílohe č. 1 Zmluvy, v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a Zákazník sa zaväzuje riadne poskytnuté služby prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi za ne odmenu ako je dohodnuté v tejto Zmluve.

2 MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 2.1 Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané diaľkovo (vzdialeným prístupom) alebo v priestoroch určených Zákazníkom v rámci Bratislavy, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

3 DOBA TRVANIA

- 3.1 Táto Zmluva vrátane všetkých príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou, nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri Úradu vlády SR podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V súlade s ust. § 5a tohto zákona HP žiada o doručenie písomného potvrdenia o zverejnení zmluvy bez zbytočného odkladu po jej zverejnení.
- 3.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31.3.2015. Dobu trvania Zmluvy je možné predĺžiť na ďalšie obdobie na základe dohody zmluvných strán formou očíslovaného písomného dodatku, podpísaného obidvoma zmluvnými stranami.
- 3.3 Zákazník má právo bez udania dôvodu Zmluvu s účinnosťou k 31.3. v danom kalendárnom roku platnosti Zmluvy písomne vypovedať, taká výpoveď však musí byť Poskytovateľovi doručená minimálne 90 dní pred dátumom účinnosti takej výpovede, t.j. pred 31.3. príslušného kalendárneho roka.
- 3.4 Zánikom Zmluvy nezanikajú ustanovenia upravujúce nároky na náhradu škody vyplývajúce zo Zmluvy.

4 ODMENA

- 4.1 Odmena za riadne a včas poskytnuté plnenie podľa tejto Zmluvy je dohodnutá vo výške 550000,- € bez DPH ročne (12 kalendárnych mesiacov).
- 4.2 Odmenu podľa bodu 4.1 bude Poskytovateľ fakturovať mesačne pozadu vo výške 1/12 ceny dohodnutej v bode 4.1 Zmluvy, a to vždy v priebehu prvých desiatich (10) pracovných dní od začiatku nasledujúceho mesiaca. Fakturovaná suma bude zohľadňovať (t.j. bude ponížená o) nároky Zákazníka na kredity za príslušný mesiac, stanovené na základe súhrnného mesačného výkazu potvrdzujúceho skutočný rozsah a úroveň služieb poskytnutých v kalendárnom mesiaci, za ktorý je faktúra vystavená, v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy. Súhrnný mesačný výkaz, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 5 Zmluvy, bude vystavený Poskytovateľom a doručený Zákazníkovi do dvoch pracovných dní od začiatku mesiaca. Súhrnný mesačný výkaz podpísaný Zákazníkom sa stáva prílohou vystavenej faktúry. Zákazník sa zaväzuje výkaz zodpovedajúci skutočnému stavu reálne poskytnutých služieb podpísať v lehote piatich pracovných dní od jeho predloženia/doručenia. V prípade, že Zákazník nepodpíše súhrnný mesačný výkaz vo vyššie uvedenej lehote napriek skutočnosti, že súhrnný mesačný výkaz doručený mu Poskytovateľom zodpovedá skutočnému stavu reálne poskytnutých služieb, bude súčasťou faktúry mesačný výkaz podpísaný len Poskytovateľom.
- 4.3 Odmena Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy (ďalej sa taká odmena bude označovať tiež ako „Odplata“) bude splatná na základe faktúry vystavenej v súlade so Zmluvou a platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, riadne doručenej Zákazníkovi.

- 4.4 K sumám Odplát bude účtovaná DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov (prípadne zákona, ktorý zákon č. 222/2004 Z.z. nahradí)
- 4.5 Faktúra – danový doklad musí obsahovať všetky náležitosti vyplývajúce zo zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a ďalej číslo Zmluvy a číslo objednávky, ak Zmluva vystavenie objednávky predpokladá a objednávka bola Poskytovateľovi včas pred vystavením faktúry doručená a súhrnný mesačný výkaz, ak nie je dohodnuté inak.
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúry s minimálne 30 dňovou lehotou splatnosti odo dňa vystavenia faktúry. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Zákazníkovi faktúru najneskôr do 3 dní odo dňa jej vystavenia. V prípade, že splatnosť faktúry prípadne na deň pracovného voľna alebo pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 4.7 Zákazník je oprávnený vrátiť faktúru v lehote jej splatnosti Poskytovateľovi na prepracovanie v prípade že faktúra nebude vystavená v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a s ustanoveniami Zmluvy. Vrátením faktúry nastáva prerušenie plynutia jej lehoty splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia novej /opravenej /doplnenej faktúry Zákazníkovi.
- 4.8 V prípade, že sa Zákazník dostane do omeškania s peňažným plnením, t.j. s úhradou riadne vystavených a doručených faktúr a napriek písomnej výzve Poskytovateľa na zaplatenie, neuhradí vyššie uvedenú faktúru ani do 10 dní od doručenia výzvy na zaplatenie, má Poskytovateľ právo prerušiť plnenie podľa tejto Zmluvy. V prípade omeškania Zákazníka s peňažným plnením má Poskytovateľ ďalej právo požadovať úhradu úroku z omeškania vo výške 0,03 % zo sumy, s ktorou je Zákazník v omeškaní, za každý, aj začatý deň omeškania.

5 NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, s výnimkou nárokov vyplývajúcich z porušenia práv duševného vlastníctva tak ako je uvedené v článku 10, nárok Zákazníka na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s touto Zmluvou, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, bude obmedzený na povinnosť Poskytovateľa nahradiť skutočnú škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky čiastky ekvivalentnej 12 (dvanástim) mesačným poplatkom plateným Zákazníkom za poskytovanie služieb podľa Zmluvy, najviac však jednému miliónu (1 000 000) EUR. Keďže nároky Zákazníka na náhradu škody sú ustanovením predchádzajúcej vety obmedzené len na náhradu skutočnej škody, Poskytovateľ nebude hradiť žiadne škody vyplývajúce zo straty dát ani ušlého zisku.
- 5.2 Zákazník je povinný vykonať všetky potrebné kroky na zabezpečenie Zákazníkových dát proti strate a poškodeniu.

6 ZÁKLADNÉ ČASOVÉ POKRYTIE

- 6.1 Základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je od 8:00 do 17:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja, pokiaľ v Prílohe 1 Zmluvy nie je uvedené inak.

7 VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 7.1 Zákazník bude povinný umožniť Poskytovateľovi primeraný a bezpečný prístup k systému, pre výkon služieb podľa tejto Zmluvy.
- 7.2 Ak nie je uvedené v tejto Zmluve inak, Zákazník bude zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému.

8 OBMEDZENIA

- 8.1 Závazok Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Zmluvy sa nevzťahuje na riešenie problémov alebo väd uvedených v článku 3. Prílohy č. 1 a na práce na elektrickom rozvode okrem produktov uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy.

9 OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom, informáciami, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s touto Zmluvou, ako aj so všetkými informáciami týkajúcimi sa tohto zmluvného vzťahu ako s dôvernými (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zachovávať o nich mlčanlivosť a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami, a to aj po skončení platnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu alebo prípadu sprístupnenia informácie subdodávateľovi Poskytovateľa, za predpokladu, že tento príslušnú informáciu potrebuje poznať na zabezpečenie riadneho plnenia povinností podľa tejto Zmluvy a bol pred sprístupnením informácie zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti minimálne v takom rozsahu, aký vyplýva z tejto Zmluvy. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajovaní informácií.
- 9.2 V prípade ukončenia Zmluvy budú všetky pracovné materiály (akákoľvek predložená dokumentácia a podklady) vrátené strane, ktorá ich vydala, vrátane všetkých kópií, ktoré boli z nich urobené. Materiály, ktoré nie je možné vrátiť budú preukázateľne zničené.
- 9.3 Zverejňovanie materiálov súvisiacich s riešením a realizáciou Zmluvy jednou zo strán je možné len so predchádzajúcim písomným súhlasom strany, ktorá má k takémuto materiálu autorské či iné právo. Každé také zverejnenie alebo poskytnutie tretej osobe bude urobené za presne určených podmienok, ktoré si strany spoločne dohodnú.

10 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A VLASTNÍCKE PRÁVA

- 10.1 Poskytovateľ prevezme právnu obranu proti všetkým nárokom vzneseným voči Zákazníkovi z dôvodu, že služby poskytnuté podľa Zmluvy porušujú práva duševného vlastníctva tretej osoby.
- 10.2 Zákazník sa zaväzuje:
- a) včas a písomnou formou upovedomiť Poskytovateľa o vznesení takého nároku a
 - b) v potrebnom rozsahu spolupracovať s Poskytovateľom pri obrane a prípadnom vyrovnaní a udeliť Poskytovateľovi výhradnú plnú moc pri zastupovaní proti nárokom tretích osôb vznesených z dôvodu, že služby poskytnuté podľa Zmluvy porušujú práva duševného vlastníctva tretej osoby.
- 10.3 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne Zákazníkovi v dôsledku porušenia práv tretích osôb. Súčasne Poskytovateľ poniesie všetky náklady na právnu obranu, úhradu podľa uzatvoreného vyrovnania a právoplatným rozhodnutím súdu priznané náhrady škôd v dôsledku nárokov z porušenia práv tretích osôb.
- 10.4 Poskytovateľ neponesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv, ktoré vznikli následkom:
- a) dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov Poskytovateľom v prípade, že Poskytovateľ o porušení práv tretích osôb vedel a na práva tretích osôb vzťahujúce sa na takéto návrhy, parametre alebo pokyny Zákazníka vopred upozornil, avšak Zákazník napriek tomu na týchto návrhoch, parametroch alebo pokynoch trval, alebo ak Poskytovateľ nemohol existenciu takýchto práv tretích osôb zistiť;

b) použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom.

10.5 Týmito podmienkami sú upravené všetky nároky zo zodpovednosti Poskytovateľa vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva tretích strán.

10.6 Materiály poskytnuté spoločnosťou HP pre účely prác podľa tejto zmluvy, ako je dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, software (vrátane software pre diagnostiku, na ktorý nebola získaná samostatná licencia) a príslušné média, zostávajú výhradným vlastníctvom HP a slúžia k výhradnému použitiu HP.

10.7 Pokiaľ nie je dohodnuté inak, žiadny materiál HP chránený autorským právom, nesmie byť v akejkoľvek podobe reprodukován bez predchádzajúceho písomného súhlasu HP.

11 SÚČINNOSŤ, OSOBY A INÉ PRÁVA A POVINNOSTI

11.1 Zákazník poskytne Poskytovateľovi systémový hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie Zmluvy. Pod potrebnými priestormi sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na serverovej farme Zákazníka po dobu nevyhnutnú pre zásah.

11.2 Zákazník bude poskytovať Poskytovateľovi pri plnení tejto Zmluvy nevyhnutnú súčinnosť ako napr. konzultácie pracovníkov Zákazníka, dáta a umožní prístup k telekomunikačným zariadeniam atď. Zákazník umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom Poskytovateľ je povinný rešpektovať ochranu dát Zákazníka.

11.3 Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy sú zamestnancami Poskytovateľa alebo Poskytovateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľa. Poskytovateľ za služby poskytnuté subdodávateľom nesie zodpovednosť, akoby služby poskytoval sám.

11.4 Každá zo zmluvných strán vymenuje osoby oprávnené konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa a Zákazníka s definíciami ich právomocí ("oprávnené osoby"), ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany a ktoré budú prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy. Oprávnené osoby budú mať v náplni práce zabezpečovať dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami.

11.5 Zoznam oprávnených osôb je uvedený v Prílohe č. 2 a je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy. Každú zmenu osôb je potrebné písomne oznámiť druhej zmluvnej strane na adresy uvedené v úvodných ustanoveniach tejto Zmluvy.

11.6 Žiadna zo zmluvných strán sa nemôže dostať do omeškania v dôsledku omeškania druhej zmluvnej strany.

12 ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

12.1 Každá zmluvná strana môže odstúpiť od Zmluvy len v prípade, že sa druhá zmluvná strana dopustí porušenia záväzkov stanovených touto Zmluvou, ktoré trvá viac ako tridsať (30) dní po tom, čo bolo porušujúcej zmluvnej strane doručené písomné upozornenie na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie. Odstúpenie je účinné dňom uvedeným v odstúpení, najskôr však dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od Zmluvy sú Zmluvné strany povinné vzájomne si vyporiadať záväzky vyplývajúce im zo Zmluvy.

13 VYŠŠIA MOC

13.1 Žiadna zo zmluvných strán nebude zodpovedná za omeškanie alebo neplnenie jej povinností podľa tejto Zmluvy, spôsobených okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. V prípade, že taká okolnosť nastala v čase omeškania zmluvnej strany, nepovažuje sa za omeškanie takej zmluvnej strany čas, po ktorý pretrváva vyššie uvedená okolnosť brániaca splneniu povinností takou zmluvnou stranou.

14 POSTÚPENIE

- 14.1 Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nepostúpi svoje práva a záväzky vyplývajúce jej zo Zmluvy tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.

15 PRÁVO

- 15.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

16 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch. Každá strana dostane po dvoch z nich.

- 16.2 Zmeny a doplnenia tejto Zmluvy, ako aj jej Príloh, je možné robiť len formou písomných dodatkov, podpísaných osobou oprávnenou zaväzovať každú zo zmluvných strán, ak táto Zmluva neustanovuje inak. Návrhy dodatkov k tejto Zmluve, predmetom ktorých je len zmena rozsahu plnenia Poskytovateľa a z toho plynúce zmeny poplatkov a iných súvisiacich ustanovení, budú za zmluvné strany oprávnené prerokovať a predbežne dohodnúť oprávnené osoby. Pre odstránenie pochybností, oprávnené osoby podľa predchádzajúcej vety nemajú podpisové právo.

- 16.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Zmluvy:

Príloha č. 1 – Rozsah a špecifikácia služby prevádzkovej podpory ISP infraštruktúry,

Príloha č. 2 – Zoznam oprávnených osôb,

Príloha č. 3 – Zoznam ISP infraštruktúry,

Príloha č. 4 – Odmena za služby prevádzkovej podpory ISP infraštruktúry,

Príloha č. 5 – Vzor súhrnného mesačného výkazu,

- 16.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju ani v omyle, ani pod nátlakom a ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu Zmluvy porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

V Bratislave, dňa 03/04/2012

Poskytovateľ

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

V Bratislave, dňa 4.4.2012

Zákazník

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.

Ing. Martin Kubala,
generálny riaditeľ a konateľ

Ing. Pavol Ďuriník, PhD,
generálny riaditeľ a predseda predstavenstva

Ing. Mgr. Martin Štochmal, PhD.,
podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1 - Rozsah a špecifikácia služby prevádzkovej podpory ISP infraštruktúry

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Poskytovateľ bude vykonávať službu podľa tohto Popisu služby prostredníctvom špecialistov, ktorí budú poskytovať podporu po telefóne, elektronicky, faxom, alebo priamo na mieste, v prevádzkovom priestore serverovej farmy po dobu nevyhnutnú na odstránenie incidentu.

2. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A SÚČINNOSŤ

- 2.1 Zákazník je povinný zabezpečiť, aby bol operačný systém, softwarové prostredie, prípadne i príslušný software implementujúci sieťový protokol tohto operačného systému udržiavaný licenčne v aktuálnej verzii podporovanej Poskytovateľom pre SR. Implementácia sa vykoná na základe požiadavky Poskytovateľa.
- 2.2 Aby mohol Poskytovateľ vykonávať služby prevádzkovej podpory, musí mu byť Zákazníkom poskytnutý primeraný pracovný priestor na serverovej farme po dobu nevyhnutnú na odstránenie incidentu, nevyhnutná súčinnosť zo strany Zákazníka a musia byť Zákazníkom zabezpečované nasledovné prevádzkové činnosti v rámci aplikácií ISP a SAP:
- o Denné, týždenné a mesačné periodické kontroly systému ISP, SAP (HW platforma, a aplikácia). V prípade identifikácie problémov a chýb a/alebo potenciálnych problémov a chýb bezodkladné písomné informovanie Poskytovateľa.
 - o Monitorovanie výkonnosti a vyťaženia systémových zdrojov systémov pre ISP, príprava štatistík a ich odosielanie v elektronickej forme Poskytovateľovi v mesačnej periodicite. Typy štatistík definuje Poskytovateľ.
 - o Pravidelné zálohovanie súborov a databáz ISP a SAP.
- 2.3 Zákazník je povinný informovať v predstihu Poskytovateľa o akýchkoľvek plánovaných úpravách, upgrade, update, činnostiach na strane kritických aplikácií ISP a SAP.
- 2.4 V prípade neplánovaných úprav, upgrade, update, činnostiach na strane kritických aplikácií ISP a SAP je zákazník povinný neodkladne upovedomiť Poskytovateľa o danej skutočnosti, ktorý následne zabezpečí súčinnosť na strane prevádzky v rámci činností definovaných v bode 3.1 Prílohy 1 Zmluvy.
- 2.5 Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom Poskytovateľa prístup do priestorov Zákazníka a vzdialený prístup do serverovej farmy.
- 2.6 Zákazník sa zaväzuje umožniť pracovníkom Poskytovateľa poskytovať všetky prevádzkové služby vzdialeným pripojením pričom
- 2.6.1 zákazník poskytne pripojenie zo svojej siete do siete poskytovateľa na monitorovanie a realizáciu prevádzkových služieb
 - 2.6.2. Všetky prevádzkované zariadenia musia byť dostupné zo siete Zákazníka
 - 2.6.3. Každý server musí mať možnosť nastavenia vzdialenej konzoly (remote console), aby mal poskytovateľ možnosť zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu
 - 2.6.4. Zákazník vyhradí miestnosť pre 1 zamestnanca poskytovateľa (1 PC s LAN a s dispozíciou tlače)
 - 2.6.5. Zákazník poskytne 1 server (ideálne HP DL380 Win 2003) pre inštaláciu HP nástrojov pre správu prostredia serverov

2.6.6. Zákazník umožní permanentné zabezpečené VPN pripojenie pre vzdialenú správu predmetných serverov zo siete Poskytovateľa

2.6.7. Zákazník umožní otvorenie portov do svojej siete, ktoré využíva Poskytovateľ na správu a monitoring

2.6.8. Zákazník umožní prístup na servery s prístupovými právami úrovne administrátor/root

3. ZVLÁŠTNÉ USTANOVENIA

3.1 Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť Poskytovateľovi presťahovanie produktov, ohľadom ktorých sú poskytované služby, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného produktu v rámci toho istého objektu. Premiestnenie produktu je plne v zodpovednosti Zákazníka, môže však mať za následok dodatočné poplatky a zmenené reakčné časy.

3.2 Predpoklady vykonávania služieb

3.2.1. Pokiaľ Poskytovateľ nesúhlasí s iným postupom, všetky produkty technického a programového vybavenia, vytvárajúce minimálnu systémovú konfiguráciu (súhrn technického a programového vybavenia určeného na prevádzku ako jedna funkčná jednotka) spolu so všetkými ďalšími produktmi technického a programového vybavenia, ktoré môžu byť zahrnuté v takejto systémovej konfigurácii alebo k nej pripojené, musia byť pokryté tou istou úrovňou služieb. Podobne aj obdobie trvania služieb musí byť rovnaké pre všetky produkty technického a programového vybavenia v konkrétnom systéme, pre ktoré sa zakupujú služby. (t.j. musia mať rovnaké termíny).

3.2.2. Všetky produkty pokryté službami musia byť navzájom prepojené káblami alebo konektormi uvedenými v dokumentácii ich výrobcu ako kompatibilné so systémom. Pre produkty, ktoré túto požiadavku nespĺňajú, sú služby dostupné za príslušné štandardné servisné poplatky pre takéto produkty.

3.2.3. Softvérový produkt musí byť používaný v systéme splňujúcom minimálnu hardwarovú alebo softwarovú zostavu vymedzenú v príslušnom Popise programového produktu alebo v inej obdobnej technickej dokumentácii dodanej s príslušným produktom. Ako dôsledok vykonávania služieb Poskytovateľom môže softwarový produkt vykazovať rozdiely od podkladov a údajov uvedených v Popise programového produktu.

3.2.4. Zákazník je povinný zabezpečiť si rovnakú úroveň služieb na rovnaké obdobie pre všetky produkty v rámci minimálnej podporovateľnej systémovej jednotky (najmä všetky uzly serveru, pamäti alebo sieťového zariadenia) umožňujúce riadne vykonanie nezávislej diagnostiky operačného systému pre potreby konfigurácie.

3.2.5. Poskytovateľ je oprávnený upraviť produkty za účelom zlepšenia ich prevádzky, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo zabezpečenia požiadaviek stanovených príslušnými právnymi predpismi.

3.2.6. Pokiaľ má Zákazník v rámci poskytovania služieb zapožičané nejaké zariadenie od Poskytovateľa, Poskytovateľ zostáva jeho vlastníkom. Nebezpečenstvo škody na takom zapožičanom zariadení nesie Zákazník. Zákazník zapožičané zariadenie vráti Poskytovateľovi bez zaťaženia akýmkoľvek záložným právom alebo bremenom.

3.2.7. Služby získané Zákazníkom podľa tejto Zmluvy sú určené výhradne pre interné potreby Zákazníka a nesmú byť predmetom ďalšieho predaja či sublicencie.

3.3 Poskytovanie služieb sa nevzťahuje na riešenie škôd, problémov alebo väd v dôsledku nedodržania podmienok používania produktov, ako je to uvedené nižšie alebo v tomto bode 3.3:

3.3.1. Produkty, ktoré majú obmedzenie maximálneho použitia, napríklad stanovený maximálny počet strán, uvedené v príslušnej tabuľke technických dát, prevádzkovom manuále, návode na použitie alebo opise služby, je Zákazník povinný používať iba do výšky takého obmedzenia.

3.3.2. Služby sa nevzťahujú na škody, problémy alebo nedostatky, ktoré vznikli následkom:

- a) nesprávnej alebo neprimeranej údržby alebo kalibrácie zo strany Zákazníka,
- b) nosičov, programového vybavenia, rozhraní alebo materiálov alebo iných produktov Zákazníka alebo tretej strany,
- c) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa Zmluvy alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa) opravovať, udržiavať, modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať produkty, ktoré sú predmetom služieb,
- d) nesprávneho alebo neúmerneho použitia alebo neprevádzkovania v súlade s technickými parametrami produktu,
- e) z vírusu, zasiahnutia, wormu alebo podobného poškodzujúceho kódu, ktorý nebol zavedený zo strany Poskytovateľa,
- f) poruchy klimatizácie, pokiaľ ju prevádzka produktu vyžaduje, alebo poruchy média pre uloženie dát, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom,
- g) zlých podmienok, zanedbania, nehody, straty alebo poškodenia pri preprave, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, porúch v dodávkach elektriny, prepravy zabezpečovanej Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly Poskytovateľa,
- h) nesprávnej prípravy miesta inštalácie alebo umiestnenia alebo prostredia inštalácie, ktoré nevyhovujú špecifikácii na miesto inštalácie, alebo
- i) neschopnosťou produktov, ktoré nie sú dodané Poskytovateľom, správne v prostredí Zákazníka spracovať, poskytnúť alebo prijať dátumové informácie (t.j. reprezentáciu mesiaca, dňa a roka) a správne si ich vymieňať s produktmi dodanými Poskytovateľom, alebo
- j) z nesplnenia požiadaviek stanovených v špecifikácii pre príslušný produkt zo strany Zákazníka, alebo
- k) vyššej moci.

4. POPIS SLUŽBY

4.1 Poskytovateľ v rámci služby Podpora prevádzky ISP infraštruktúry bude poskytovať nasledovné služby:

- a. Administrácia serverov
 - Konfigurovanie a správa diskových subsystémov
 - Vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov v OS
 - Vytváranie a rušenie adresárových štruktúr

-
- Pridelovanie, odoberanie a správa prístupových práv
 - Správa bezpečnostnej a skupinovej politiky
 - Rekonfigurácia parametrov OS
 - Kontrola systémových logov
 - stabilná prevádzka a dostupnosť operačného systému
 - vzdialené riešenie incidentov a problémov týkajúcich sa serverov
 - dodržiavanie dohodnutých procesov riadenia zmien a eskalačnej procedúry pre všetky presuny a zmeny
- b. Monitoring serverov
- uskutočnený pomocou nástroja Microsoft System Center Operation Manager, Nagios a OVO
 - konzultácia so Zadávateľom za cieľom zistenia kritických serverových prostriedkov, ktoré je potrebné sledovať
 - konzultácia so Zadávateľom a odporúčenie ohľadom počtu a hĺbky monitorovania
 - správa monitorovacích nástrojov pre nastavenie hraničných hodnôt a následných udalostí, ktoré budú generované, pokiaľ dôjde k prekročeniu týchto hraničných hodnôt.
- c. Správa serverov vzdialeným pripojením
- d. Patch Management
- poskytovateľ identifikuje, sleduje a implementuje servisné záplaty operačného systému, opravy chýb a bezpečnostné záplaty
 - poskytovateľ podľa potreby reviduje verejne prístupný zoznam vydaných záplat softvéru a hardvéru pre identifikáciu nutných záplat
 - poskytovateľ kontroluje či každý softvér operačného systému obsahuje aktuálne záplaty
 - Plánovanie a implementácie všetkých záplat a upgrade-ov v súlade so zavedeným procesom riadenia zmien (change management)
- e. Meranie a analýza tendencie využitia serverových prostriedkov
- pridávanie/zmeny/odstraňovanie sledovaných výkonnostných udalostí a prahov
 - analýza problémov s výkonnosťou operačného systému a hardvéru
 - sledovanie a správa prostriedkov pre potenciálne problémy s výkonom
 - hlásenie o dostupnosti serverových prostriedkov
 - hlásenie o výkonnostných tendenciách ukazujúcich trendy vyťaženia
- f. Storage Management (Správa zálohovania)
- Táto služba zabezpečuje správu a údržbu úložísk dát vrátane diskov, súborových systémov a všetkých logických zväzkov používaných úložiskom. Dodávateľ spravuje a sleduje úložisko v poli SAN.
 - prevádzkovanie/riadenie úložiska (sledovanie, spúšťanie, zastavovanie a riadenie parametrov)
 - vzdialené sledovanie komponent úložísk
 - revidovanie, potvrd'ovanie a konfigurácia zálohovacieho prostredia
 - analyzovanie hardwarových problémov
 - správa konfigurácie úložiska
 - koordinácia služieb podpory dodávateľov tretích strán
 - správa logických a fyzických diskov

- správa kvôt a limitov
- správa zdieľania
- g. Database Management (Správa databáz)
 - administrácia a management Databázových systémov
 - vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov
 - pridelovanie, odoberanie a správa prístupových práv
 - rekonfigurácia parametrov
 - plánovaný a neplánovaný shutdown, restart alebo start databázových procesov
 - inštalácie opravných balíkov
 - backup a Restore
 - vykonávanie pravidelných a nepravidelných záloh databáz
 - evidencia a správa systému záloh
 - označovanie záloh
 - obnova databáz
 - monitorovanie a kontrola
 - výskytu varovných a chybových hlásení v databázových logoch
 - rozšírení databáz
 - zaplnenia transakčných logov
 - prírastkov dát
 - indexov a konzistencie databázy
 - vykonávania pravidelných Backupov
 - ladenie výkonnosti
 - rekonfigurácia parametrov databáz

- h. Network Management (Správa sietí)
 - Prístup cez terminálové služby na MS Windows stanice
 - Prístup cez SSH na Unix stanice
 - Výkonnosť serverov je meraná modulom obsiahnutým v MS System Center Operation Manager, prípadne iným licencovaným softwarom zákazníka
 - Podrobná diagnostika problému
 - Zabezpečenie súčinnosti a riadenia tretích strán, ktoré sa podieľajú na realizácii servisného zásahu, ak potreba zapojenia takých tretích strán vznikne
 - Vykonanie profylaktiky (vyčistenie, odprašenie) Zariadenia LAN, ak taká potreba pred servisným zásahom vznikne
 - Obnova štandardnej prevádzky (funkcionality) hardware a software, v rozsahu hardwarovej a softwarovej konfigurácie príslušného Zariadenia LAN.

4.2 Služby uvedené v bode 3.1 sa vzťahujú na zariadenia uvedené v prílohe 3 k Zmluve.

- 4.3 Podľa úvahy Poskytovateľa budú služby poskytované prostredníctvom kombinácie vzdialenej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na mieste a iných servisných metód. Iné spôsoby poskytnutia služieb na mieste môžu prípadne zahŕňať dodanie Zákazníkom vymeniteľných dielov kuriérom, kde takými dielmi sú myš, klávesnica, či iný diel stanovený ako Zákazníkom opraviteľný, alebo celý náhradný výrobok. Poskytovateľ stanoví spôsob plnenia tak, aby bola poskytnutá účelná a včasná podpora Zákazníkovi.
- 4.4 Prípadný čas reakcie na mieste sa nebude uplatňovať ak sa jedná o službu, ktorú je možné poskytnúť za použitia vzdialenej diagnostiky, vzdialenej podpory či iného spôsobu plnenia uvedeného vyššie.

5. TRANZITÍVNE OBDOBIE

- 5.1 Tranzitívne obdobie je stanovené na obdobie troch mesiacov od začatia poskytovaných služieb, počas ktorých sa nemeria úroveň poskytovaných služieb.
- 5.2 Hlavným cieľom tranzitívneho obdobia je prevzatie zodpovednosti za prevádzku súčasného stavu predmetných serverov. V rámci tranzitívneho obdobia budú vykonávané nasledovné činnosti:
- Detailná inventarizácia predmetných serverov
 - Preberanie znalosti o jednotlivých zariadeniach hlavne z pohľadu
 - Existujúcej dokumentácie
 - Popísaných a vykonávaných činnosti
 - Účelu/využitia prostriedkov s ohľadom na aplikačnú vrstvu
 - Existujúcich zmlúv a spôsobu nahlasovania identifikovaných problémov a požiadaviek
 - Zaužívaných, prípadne popísaných pravidiel a procesov

6. NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK

- 6.1 V základnom časovom pokrytí (Pondelok – Piatok, 8:00-17:00 okrem sviatkov) bude Zákazník oznamovať požiadavku na podporu emailom na adresu helpdesk.SK@hp.com alebo telefonicky na čísle **+421/42 461 2155**:
- 6.2 Všetky požiadavky, ktoré sú hlásené na HelpDesk, prvočne preberá pracovník Helpdesk-u.
- 6.3 V prípade, že je požiadavka hlásená telefonicky, operátor Helpdesk-u komunikuje s užívateľom a zapisuje relevantné informácie do záznamu „Service Call“ v systéme SERVICE DESK.

7. RIEŠENIE POŽIADAVIEK

- 7.1 Požiadavky, ktoré operátor Helpdesk-u nevie riešiť (resp. sú časovo náročné), alebo nemá na riešenie danej požiadavky kompetencie, priraduje na spracovanie riešiteľskej skupine (väčšinou ide o incidenty, ktoré si vyžadujú dlhší čas na riešenie, alebo pomoc špecialistu). Pred priradením na pracovnú skupinu musí pracovník Helpdesk-u vyplniť klasifikáciu požiadavky (v prípade, že si nie je istý, tak aspoň jej prvú úroveň) a nastavuje incident do stavu „Assigned“ Následne priraduje incident na zodpovednú osobu, alebo na pracovnú skupinu ako celok.
- 7.2 V prípade že hlásená požiadavka nespadá do kategórie služieb definovaných v bode 3.1 tejto Prílohy 1, vracia sa zákazníkovi späť na prehodnotenie.
- 7.3 Poskytovateľ zahájí prácu na diagnostikovaní problému najneskôr do doby uvedenej v bode 11 tejto prílohy 1 po jeho nahlásení a oznámi Zákazníkovi približný termín jeho odstránenia.

- 7.4 Špecialista požiadavku prevezme a následne analyzuje na základe popisu od užívateľa, prípadne aj informácií dodaných od operátora HD. Výsledkom tohto kroku je definícia typu problému podľa bodu 10.1 b tejto prílohy 1, dopadu (impact) a následne priority riešenia incidentu. Od zvoleného „typu problému“ a určenej priority sa budú odvíjať nadefinované časy odozvy a vyriešenia incidentu podľa bodu 11 prílohy 1 tejto Zmluvy. Špecialista buď incident rieši sám, alebo incident prideli d'álšej skupine v rámci projektu. V prípade, že špecialista incident rieši, nastavuje incident do stavu „In Progress“. O stave a výsledku riešenia informuje zákazníka telefonicky.
- 7.5 Ak bude problém natoľko komplikovaný, že jeho odstránenie si vyžiada čas dlhší ako dvadsaťštyri (24) hodín, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi a vypracuje akčný plán na urýchlené odstránenie poruchy.

8. ČASOVÉ POKRYTIE

- 8.1 Služba "Podpora prevádzky definovanej v bode 3.1 Prílohy 1 Zmluvy" bude zabezpečovaná v základnom časovom pokrytí 8x5 (Pondelok – Piatok, 8:00-17:00 okrem sviatkov).

Služba		Pokrytie
Podpora prevádzky definovanej v bode 3.1 Prílohy 1. Zmluvy	Kritické problémy	8x5
	Ostatné problémy	8x5

9. ÚROVEŇ POSKYTOVANIA SLUŽBY

- 9.1 Úroveň a kvalita poskytovaných služieb, bude meraná, a vykazovaná na báze meracích období v trvaní jedného mesiaca, pričom pre meranie úrovni a kvality poskytovaných služieb sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé Služby, uvedené nižšie.

10. DEFINÍCIE PARAMETROV ÚROVNÍ SLUŽIEB

- 10.1 Úrovně poskytovania služieb uvedených v bode 11 Prílohy č. 1 Zmluvy ktoré má dosiahnuť Poskytovateľ, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

a) Doba výpadku služby

„Výpadok služby“ je:

- prerušenie prevádzky zariadenia sprevádzané úplnou nedostupnosťou operačného systému a sieťových zariadení určených pre prevádzku aplikačného a/alebo databázového servera.
- prerušenie prevádzky zariadenia sprevádzané nedostupnosťou operačného systému a sieťových zariadení s časovo priamym podnikovým dopadom, spôsobená výlučne v dôsledku Poruchy operačného systému a sieťových zariadení

„Doba výpadku služby“ je čas, ktorý uplynie medzi hlásením o Výpadku služby určenému na HelpDesk poskytovateľa, a časom, kedy Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi, že Výpadok aplikácie bol odstránený.

b) Definície typov problémov

Výpadok služby typu A	Kritický problém	Aplikácia ISP a SAP na centrálnom systéme nepracuje a je nefunkčná v dôsledku Poruchy operačného systému alebo sieťových zariadení
Výpadok služby typu B	Problém	Problém s obmedzeným dopadom na prevádzku; Dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom. (problémy s prevádzkou, chyby v dokumentácii...)

- c) **Doba odozvy** znamená, že kontaktná osoba Poskytovateľa bezodkladne volá späť kontaktnú osobu Zákazníka a informuje ju o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému, o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ zavolá naspäť.
- d) **Doba neutralizácie** znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do systému (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.
- e) **Doba dočasnej opravy výpadku služby** znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví službu a odstráni problém. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vyrieši problém v súlade s týmto článkom.
- f) **Doba trvalého vyriešenia** znamená čas do nájdania a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii SW. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ implementuje finálne riešenie.

10.2 Pre zamedzenie pochybností sa stanovuje, že za Výpadok služby podľa bodu 10.1 vyššie sa nepovažuje prerušenie prevádzky zariadení definovaných v Prílohe 3 sprevádzané nedostupnosťou operačného systému a sieťových zariadení určených pre prevádzku aplikačného a/alebo databázového servera spôsobené HW poruchou prípadne poškodením HW.

11. POŽADOVANÉ HODNOTY ÚROVNÍ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Závažnosť problému	Priorita	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba dočasnej opravy	Doba trvalého vyriešenia
Výpadok služby typ A- Kritický problém	1	2 hodiny	10 hodín	5 pracovných dní	Patch OS-Firmware
Výpadok služby typ B- Problém	2	1 pracovný deň	5 pracovných dní	40 pracovných dní	Patch OS-Firmware

12. SANKCIE

12.1 V prípade, že Poskytovateľ z dôvodov, za ktoré výhradne zodpovedá v zmysle bodu 12.5 tohto článku, nedodrží dohodnutú Dobu neutralizácie výpadku služby typu A alebo typu B uvedenú vyššie v článku 11, bude Zákazník oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty (ďalej aj „Kredit“) podľa tohto článku. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý, v rozsahu, v akom taká škoda prevyšuje zmluvnú pokutu.

12.2 Strany sa dohodli, že meranie úrovne poskytovania služieb bude zahájené až po ukončení tranzitívneho obdobia, t.j. od prvého dňa štvrtého mesiaca poskytovania služieb. Pre zamedzenie pochybností si strany vzájomne potvrdzujú, že za obdobie prvých troch mesiacov trvania tejto Zmluvy sa Kredity nebudú uplatňovať a nárok na ne Zákazníkovi vôbec nevznikne.

12.3 Výška Kreditov v prípade nedodržania Doby neutralizácie výpadku služby typu A alebo B:

Doba neutralizácie výpadku služby typu A	Kredit
< 10 hodín	330 EUR
< 15 hodín, ≥ 10 hodín	550 EUR
< 24 hodín, ≥ 15 hodín	1100 EUR
> 24 hodín	2200 EUR

Doba neutralizácie výpadku služby typu B	Kredit v EUR bez DPH
< 5 pracovných dní	330 EUR
< 5 pracovných dní, ≥ 10 pracovných dní	550 EUR
< 10 pracovných dní	1200 EUR

- 12.4 Bez ohľadu na iné ustanovenia, celková výška všetkých Kreditov, ku ktorých úhrade bude Poskytovateľ povinný podľa Zmluvy v príslušnom mesiaci, nepresiahne 10% z čiastky rovnajúcej sa celkovej mesačnej odmene v danom mesiaci. Maximálna výška všetkých Kreditov, na ktoré bude mať Zákazník nárok podľa Zmluvy počas celej doby jej trvania však nepresiahne sumu 100.000,- EUR. Na Kredity nad tieto limity sa nebude prihliadať.
- 12.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní a Kredit neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Zákazníka, tretích strán, alebo inak mimo kontrolu Poskytovateľa.

Príloha č. 2 -Zoznam oprávnených osôb

Táto Príloha obsahuje zoznam oprávnených osôb Pokytovateľa a Zákazníka

V prípade akýchkoľvek zmien v rámci uvedených kontaktov Zákazník alebo Poskytovateľ podľa, toho ktorej strany sa takáto zmena týka upovedomi bezodkladne druhú stranu o daných zmenách.

Kontakty Poskytovateľa

Funkcia	Meno	E-mail	Telefón	Rozsah oprávnení
Projektový manažér				

Kontakty Zákazníka

Funkcia	Meno	E-mail	Telefón	Rozsah oprávnení
Projektový manažér				

Príloha č. 3 -Zoznam ISP infraštruktúry

Predmetom poskytovania služieb prevádzkovej podpory budú nasledovné produkty:

Detailnejší zoznam produktov bude potvrdený podpisom protokolu na úrovni projektových manažérov Zákazníka a HP pred začatím poskytovania služieb systémovej podpory, pričom do dňa podpisu takého dokumentu nie je HP povinné začať s poskytovaním Služieb

Typ HW	Rack	S/N:	P/N:
HP Integrity rx7640	RACK 1	DEH5013JN5	AB312A
HP StorageWorks SAN switch 8/40	RACK 2	LM1901F111	AM869A
HP Integrity rx8640	RACK 2	DEH5011JMF	AB446A
HP Integrity rx7640	RACK 3	DEH5012JML	AB312A
HP StorageWorks SAN switch 8/40	RACK 4	LM1901F117	AM869A
HP Integrity rx8640	RACK 4	DEH5012JMR	AB444A
HP StorageWorks EML 245e	RACK 5	GB8011N8YA	AG104B
HP Integrity rx2660	RACK 6	DEH5011D42	AH234A
HP Integrity rx6600	RACK 6	DEH50118PM	AD132A
HP StorageWorks XP20000 Disk Array	RACK 7	JPHA036480	AE191A
HP StorageWorks XP 12000 Disk Array		FRHA060186	

Príloha č. 4 – Odmena za služby Prevádzkovej podpory ISP infraštruktúry

1. Pevný poplatok na mesiac a na 1 rok za služby Podpory prevádzky uvedené v bode 3.1 Prílohy 1 Zmluvy uvedený bez DPH:

Popis služby	Cena za mesiac bez DPH	Celková cena za rok bez DPH
Služby podpory prevádzky podľa bodu 3.1 Prílohy 1,ISP infraštruktúry uvedenej v prílohe 3 Zmluvy		
Spolu:	45833.33EUR	550000EUR

Príloha 5 - Súhrnný mesačný výkaz

	Súhrnný mesačný výkaz úrovne poskytovania služieb	
--	--	---

Výkaz incidentov za MMRR:

ID problému	Dátum a čas nahlásenia problému na Helpdesk	Popis problému	Čas neutralizácie problému podľa zmluvy	Skutočný čas neutralizácie problému

Nárok na Kredit:

ID požiadavky	Čas neutralizácie podľa typu problému definovaný v Zmluve	Skutočný čas neutralizácie	Úroveň kreditu podľa SLA	Suma v EUR

Výkony akceptoval:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Zákazníka:

Práce odovzdal:

Dátum:

Podpis projektového manažéra Dodávateľa:

