

Zmluva

o poskytovaní služieb technickej a servisnej podpory č. 24Z502

(ďalej len „servisná zmluva“)

uzavretá v súlade s § 269 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „Obchodný zákonník“)
medzi zmluvnými stranami

Obchodné meno: **Národný onkologický ústav**
so sídlom: Klenová 1,
833 10 Bratislava
IČO: 00 165 336
DIČ: 2020830108
IČ DPH: SK2020830108
Štatutárny orgán : Ing. Tomáš Alscher, MPH, riaditeľ

Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu/IBAN: SK58 8180 0000 0070 0028 1748
(ďalej len „Objednávateľ“)

Obchodné meno: **NTT Slovakia s. r. o.**
so sídlom: Jozefa Hagaru 9
831 51 Bratislava
IČO: 35 804 262
DIČ: 2020258350
IČ DPH: SK 2020258350

Zápis : Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel:
Sro,vložka číslo: 23282/B
Štatutárny orgán : Ing. Vladimír Ružička, konateľ spoločnosti
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu/IBAN: 2629 712 151/1100
SK52 1100 0000 0026 2971 2151

(ďalej len „Poskytovateľ“)
(ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1. Zariadením

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie hardware, príslušenstvo a ďalší materiál používaný Objednávateľom, pre ktoré majú byť Poskytovateľom poskytované Servisné služby. Zoznam Zariadení je uvedený v Prílohe č. 1.

1.2. Softwarom

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie počítačový program, ktorý nie je špeciálne vytvorený Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe servisnej zmluvy ako súčasť poskytovaných Servisných služieb. Software obsahuje súbor inštrukcií tvoriacich program alebo postup alebo iné informácie vrátane databáz. Software môže byť buď v bežne čitateľnej forme alebo vo forme zdrojového kódu, vo forme binárneho kódu a môže byť uchovávaný na rôznych médiách, vrátane magnetickej pásky alebo disku, CD/DVD ROM.

1.3. Softwarovou aplikáciou

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie počítačový program vytvorený Poskytovateľom ako súčasť Servisných služieb poskytovaných Poskytovateľom výhradne pre potreby Objednávateľa na základe tejto servisnej zmluvy. Softwarová aplikácia nie je štandardným softwarovým produktom (Software).

1.4. Systémom alebo Funkčným celkom

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie sústava Zariadení, Softwaru a Softwarových aplikácií Objednávateľa špecifikovaných v Prílohe č. 1, pre ktoré majú byť poskytované Servisné služby a Podpora výrobcov.

1.5. Servisnými službami

sa pre účely servisnej zmluvy rozumejú servisné práce, údržba, podpora, konzultácie, integrácia, implementácia, inštalácia, vývoj a ďalšie činnosti vykonávané Poskytovateľom za účelom riadneho fungovania Systému Objednávateľa, ktorých detailný popis a parametre sú uvedené v Prílohe č. 2 servisnej zmluvy.

1.6. Podporou výrobcov

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie zabezpečenie prístupu Objednávateľa k podpore, Patchom, Updatom a Upgradom Zariadení a Software. Obsah a spôsob prístupu k podpore je určený konkrétnym typom podpory jednotlivých výrobcov a to podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 servisnej zmluvy.

1.7. Dokumentácia

sú to manuály, príručky ako i ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k Zariadeniam, Softwarovým aplikáciám alebo Softwarom Objednávateľa.

1.8. Chyba (porucha, havária, incident)

je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami Systému alebo jeho častí a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v Dokumentácii alebo inom dokumente, prípadne iná chyba Systému alebo jeho častí, ktorá je takto označená Objednávateľom. Podľa závažnosti svojho vplyvu na prevádzku Systému alebo jeho častí je klasifikovaná do štyroch úrovní: S1 – Critical (kritický dopad), S2 – High Impact (vážny dopad), S3 – Medium (menej závažný dopad), S4 – Low Impact/Informational (malý dopad/informácie) definovaných v popise služby SUPPORT premier, RMA 2BDs v Prílohe č. 2 servisnej zmluvy. Objednávateľ klasifikuje chybu prípad od prípadu, pričom môže byť zmenená po vzájomnej dohode Poskytovateľa a Objednávateľa.

1.9. Nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby

je preukázateľný moment nahlásenia chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby Poskytovateľovi, teda dátum a čas odoslania písomného nahlásenia, a to v súlade s postupom pre Nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby uvedeným v tejto servisnej zmluve.

1.10. Reakčná doba

je maximálna doba meraná od Nahlásenia chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby Objednávateľom do Začiatku servisného zásahu a je stanovená príslušnými SLA v Prílohe č. 2 tejto servisnej zmluvy, pokiaľ Objednávateľ sám preukázateľne písomne neodsúhlasil predĺženie tejto doby. Reakčná doba je splnená Začiatkom servisného zásahu.

1.11. Začiatok servisného zásahu

je moment, keď Poskytovateľ s ohľadom na typ Servisnej služby uvedený v popise Servisnej služby začne za účelom odstraňovania Chyby alebo riešenia požiadavky (i) telefonickú konzultáciu s príslušným pracovníkom Objednávateľa alebo (ii) moment zahájenia vzdialeného pripojenia k Systémom alebo (iii) v prípade nemožného vzdialeného prístupu sa dostaví na miesto odstraňovania Chyby/riešenia požiadavky.

1.12. Ukončenie servisného zásahu

je preukázateľné ukončenie servisného zásahu Poskytovateľom, a to formou potvrdenia Zákazkového listu Objednávateľom alebo potvrdeným súhlasom s uzatvorením požiadavky na poskytnutie Servisnej služby.

1.13. Patch

Patch pre Software alebo Softwarové aplikácie, ktoré sú súčasťou Systému a v rámci predmetu tejto servisnej zmluvy sú implementované za účelom odstránenia Chyby.

1.14. Update

Aktualizácia Software alebo Softwarových aplikácií.

1.15. Upgrade

Vylepšenie alebo rozšírenie funkcií Software alebo Softwarových aplikácií, tzv. major software release.

1.16. Prekážka v plnení

je preukázateľný dôvod na strane Objednávateľa, pre ktorý nemôže Poskytovateľ začať a/alebo pokračovať v odstraňovaní Chyby alebo v splnení požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Servisnej služby. Prekážkou v plnení je nedodržanie súčinnosti Objednávateľa špecifikovanej v čl. 1. bod 1.17 tejto servisnej zmluvy, o ktorú Poskytovateľ požiadal Objednávateľa podľa ods. 1.17 tohto článku. Momentom vzniku prekážky v plnení je pozastavené meranie časov špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto servisnej zmluvy až do momentu odstránenia prekážky v plnení.

1.17. Súčinnosťou

sa pre účely servisnej zmluvy rozumie taká súčinnosť zmluvných strán, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne plnenie tejto servisnej zmluvy, a ktorá spočíva najmä, ale nielen v:

- poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Objednávateľa, oprávnené požadovaných zo strany Poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu servisnej zmluvy,
- zo strany Objednávateľa v zabezpečení funkčných prípojných miest na elektrickú energiu v zmysle príslušných STN pre Zariadenia,
- zabezpečení funkčných rozhraní pre pripojenie diagnostických prostriedkov Poskytovateľa, ktoré sa pri plnení predmetu servisnej zmluvy preukážu ako nevyhnutné,

- zo strany Objednávateľa v zabezpečení prístupu zamestnancov Poskytovateľa, resp. ním určených osôb do príslušných priestorov v súvislosti s plnením predmetu tejto servisnej zmluvy v primeranom rozsahu a v súlade s internými predpismi Objednávateľa,
- určení kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené rokovať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu tejto servisnej zmluvy,
- ďalšej primeranej súčinnosti, ktorá sa preukáže ako účelná a nevyhnutná pre plnenie predmetu tejto servisnej zmluvy.

Poskytovateľ je povinný požiadať Objednávateľa o súčinnosť ihneď po zistení jej potreby s tým, že Začiatok servisného zásahu začína plynúť až potvrdením požadovaného termínu poskytnutia primeranej súčinnosti zo strany Objednávateľa (telefonicky, e-mailom, osobne).

1.18. **NBD – Next Business Day – nasledujúci pracovný deň.**

1.19. **SLA – Service Level Agreement – úroveň servisnej služby.**

1.20. **MD – Man-day – človeko-deň**

2. PREDMET PLNENIA

Predmetom plnenia servisnej zmluvy (ďalej aj „predmet zmluvy“) je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Servisné služby uvedené v Prílohe č. 2 tejto servisnej zmluvy pre Systém za účelom riadneho fungovania Systému špecifikovaného v Prílohe č. 1 tejto servisnej zmluvy a záväzok Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi za poskytnuté Servisné služby dohodnutú cenu špecifikovanú v Prílohe č. 1B tejto servisnej zmluvy.

3. TERMÍN PLNENIA

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi Servisné služby v príslušnom termíne, v príslušnom rozsahu a príslušným spôsobom pre každý typ poskytovanej Servisnej služby, a to všetko podľa Prílohy č. 2 servisnej zmluvy.

Miesta lokalizácie Zariadení, na ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať Servisné služby sú špecifikované v Prílohe č. 1A tejto servisnej zmluvy, pričom Objednávateľ vždy vopred presne špecifikuje miesto lokalizácie konkrétneho Zariadenia, ku ktorému bude požadovať vykonanie Servisných služieb podľa tejto servisnej zmluvy a to v rámci nahlasovania požiadaviek na výkon služieb v zmysle čl. 4 servisnej zmluvy.

Časové pokrytie poskytovaných Servisných služieb je uvedené v Prílohe č. 1B - individuálne pre každú poskytovanú Servisnú službu.

- 3.2. Nástup na poskytnutie Servisných služieb, resp. na odstránenie Chyby spôsobenej vyššou mocou bude v zmysle bodu 3.1, ak to nebude znemožňovať situácia vzniknutá následkom vyššej moci definovanej v čl. 10 tejto servisnej zmluvy.
- 3.3. Pre plnenie Servisných služieb počas pracovnej doby Poskytovateľa sa rozumie doba počas pracovných dní od 8,00 do 16,30 hod.

4. NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK

- 4.1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby v zmysle Prílohy č. 3 tejto servisnej zmluvy.

Objednávateľ uvedie pri nahlasovaní Chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby nasledovné údaje: dátum a čas nahlásenia, popis Chyby alebo požiadavky na poskytnutie Servisnej služby, identifikáciu, či sa jedná/nejedná o úroveň incidentu S1 – Critical (kritický dopad) alebo S2 – High Impact (vážny dopad) v zmysle Prílohy č. 2, časť B), , meno nahlasujúcej osoby.

5. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Objednávateľ je oprávnený pripájať k Zariadeniam uvedeným v Prílohe č. 1 ďalšie zariadenia len po konzultácii a predchádzajúcom súhlase zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa.
- 5.2. Objednávateľ je povinný určiť vo svojej organizácii pracovníkov zodpovedných za styk Objednávateľa s Poskytovateľom pri nahlasovaní chýb a požiadaviek na poskytnutie Servisných služieb (ďalej aj „oprávnené osoby“). Zoznam oprávnených osôb Objednávateľa je uvedený v Prílohe č. 3.
- 5.3. Objednávateľ je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých Servisných služieb v lehotách a výške za podmienok uvedených v tejto servisnej zmluve..
- 5.4. Poskytovateľ je povinný poskytovať Servisné služby v rozsahu uvedenom v tejto servisnej zmluve na vysokej profesionálnej úrovni a v najvyššej možnej kvalite. Veci potrebné na poskytovanie Servisných služieb v plnom rozsahu obstará Poskytovateľ.
- 5.5. Poskytovateľ je povinný poskytovať Servisné služby v dohodnutých termínoch podľa čl. 3 tejto servisnej zmluvy a poskytnúť Servisné služby zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.) podľa Prílohy č. 2.
- 5.6. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie Zariadenia alebo jeho častí a to bezodkladne po zistení takýchto skutočností.
- 5.7. Ak sa počas vykonávania Servisnej služby ukáže, že sú nevyhnutné aj zásahy do okolitej infraštruktúry t.j. do zariadení, ktoré nie sú kryté touto servisnou zmluvou, tak doba servisného zásahu do okolitej infraštruktúry sa nezapočíta do celkového času odstránenia Chyby.
- 5.8. Poskytovateľ neznáša náklady spojené s odstránením nefunkčnosti Systému/čiastočnej nefunkčnosti, v prípade, ak nefunkčnosť Systému bola spôsobená nasledujúcimi skutočnosťami:
- vyššia moc – živelné pohromy, vojna, mobilizácia, povstanie, embargo, karantény, ...
 - neodborný zásah pracovníkov Objednávateľa prípadne tretích strán,
 - nedodržaním technických podmienok pre prevádzkovanie Zariadení,
 - násilným poškodením,
 - pripojením na ďalšie zariadenia bez súhlasu Poskytovateľa
- 5.9. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu dát, ušlý zisk alebo akúkoľvek inú stratu vyplývajúcu z Chyby, nezavinenej Poskytovateľom.
- 5.10. Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť Objednávateľovi predĺženie času výkonu Servisných služieb v takom prípade, ak ide o výkon takých Servisných služieb, ktorých vykonanie nie je možné preukázateľne zabezpečiť v termínoch podľa bodu č. 3.1 servisnej zmluvy. Skutočný termín trvania takýchto Servisných služieb bude následne dohodnutý medzi obidvoma

zmluvnými stranami, podľa skutočných možností, ktoré sú kladené na výkon týchto Servisných služieb.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cena za poskytovanie Servisných služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto servisnej zmluvy. Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných Systémoch alebo Zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v cene.
 - 6.2. Ceny dohodnutých Servisných služieb sú stanovené dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení K fakturovaným cenám bude pripočítaná príslušná DPH vo výške platnej v dobe uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
 - 6.3. Servisné služby vykonávané podľa tejto servisnej zmluvy a podrobne špecifikované v Prílohe č. 2 tejto servisnej zmluvy budú Poskytovateľom fakturované ročne, na začiatku ročného obdobia – najneskôr do 10. dňa prvého mesiaca ročného obdobia, v ktorom majú byť Servisné služby poskytované. Splatnosť faktúry je 60 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
 - 6.4. Poskytovateľ môže doručiť faktúry Objednávateľovi aj na e-mail Objednávateľa: faktury@nou.sk.
 - 6.5. Poskytovateľom vystavená faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o DPH“). V prípade, ak Poskytovateľ nevystaví faktúru, ktorá bude spĺňať náležitosti faktúry v zmysle zákona o DPH, je Objednávateľ oprávnený túto faktúru vrátiť Poskytovateľovi, pričom prestáva plynúť lehota splatnosti uvedená na tejto faktúre a Objednávateľ sa nedostane do omeškania s úhradou faktúry.
 - 6.6. Poskytovateľ má právo vystaviť Objednávateľovi faktúru na náklady za výjazd k servisnému zásahu, ktorý sa uskutočnil na základe preukázateľne neodôvodnenej žiadosti t.j. ak charakter Chyba alebo charakter požadovaného zásahu nespadá pod túto zmluvu. Podkladom pre vystavenie takejto faktúry je protokol o servisnom zásahu, písomne potvrdený oprávnenou osobou Objednávateľa, ktorý bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry.
 - 6.7. Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec predmetu tejto servisnej zmluvy budú fakturované samostatne na základe Objednávateľom písomne odsúhlaseného štvrťročného pracovného výkazu sadzbou 880,-EUR bez DPH za 1 MD (jeden) systémového experta s uplatnením zľavy vo výške 20% t.j. cena po zľave za MD 704,-EUR bez DPH počas bežnej pracovnej doby Poskytovateľa, pričom MD sa rozumie 8 pracovných hodín jedného systémového experta Poskytovateľa. V prípade poskytovania Servisných služieb podľa predošlej vety je Poskytovateľ povinný vopred informovať Objednávateľa o maximálnom počte MD, na ktorý sa vyžaduje súhlas Objednávateľa.
- V prípade požiadaviek na poskytnutie služieb mimo bežnú pracovnú dobu (8:30 – 16:30) v pracovné dni do 22:00 bude k štandardnej sadzbe uplatnený príplatok x 1,25, v prípade soboty príplatok x1,5 a v prípade dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov príplatok x2.
- Náklady na cestu špecialistu sa počítajú v cene 20,00 EUR paušál v Bratislave resp. 0,70 EUR/km cesta zo sídla Poskytovateľa na miesto zásahu mimo Bratislavy.
- 6.8. Zmluvná cena za predmet plnenia podľa servisnej zmluvy sa môže upraviť zakaždým na základe aktualizácie zmien rozsahu poskytovaných služieb uvedených v Prílohe č.1 a Prílohe č.2 a to uzavretím písomného dodatku k zmluve.
 - 6.9.

7. ZMLUVNÉ POKUTY

- 7.1 Objednávateľ má nárok uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 0,5% ročného poplatku za každú aj začatú periódu omeškania sa Poskytovateľa s plnením časových limitov jednotlivých Servisných služieb, maximálne však do výšky 10% z celkovej ceny za rok. Períódou sa pre tieto účely rozumejú lehoty stanovené v Prílohe č. 1. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu.
- 7.2 Poskytovateľ má právo na úroky z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania Objednávateľa s uhradením faktúry za služby, resp. jej časti.
- 7.3 Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto servisnej zmluvy pri nesplnení povinnosti Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti pri plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto servisnej zmluvy, ak Poskytovateľ požiadal Objednávateľa o poskytnutie súčinnosti podľa čl. 1 ods. 1.17 tejto servisnej zmluvy. .

8. PREHLÁSENIA

- 8.1 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že ku dňu účinnosti tejto servisnej zmluvy sú všetky skutočnosti uvedené v znení servisnej zmluvy a všetkých jej príloh úplné a pravdivé.
- 8.2 Zmluvné strany prehlasujú, že sú držiteľmi príslušných živnostenských a iných oprávnení nevyhnutných pre výkon ich podnikateľskej činnosti podľa práva Slovenskej republiky, ako i že sú v súlade s právom Slovenskej republiky oprávnené a schopné vykonávať svoju činnosť tak, ako ju vykonávajú v súčasnosti a plniť si všetky povinnosti vyplývajúce z tejto servisnej zmluvy.
- 8.3 Zmluvné strany ďalej prehlasujú, že záväzky zmluvných strán z tejto servisnej zmluvy nie sú v rozpore s ich spoločenskou zmluvou, stanovami alebo akýmkoľvek ďalším dokumentom, vnútorným predpisom, zmluvou či dohodou, ktoré sa vzťahujú na zmluvné strany.

9. MLČANLIVOSŤ

- 9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto zmluvy, sú prísne dôverné a zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle §17 a nasl. Obchodného zákonníka a trvajú na ich utajení.
- 9.2 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o informáciách ktoré presahujú predmet obchodného tajomstva podľa ods. 9.1 tohto článku a to najmä ale nie len ochrana osobných údajov, ochrana lekárskeho tajomstva, predmetu a obsahu zdravotnej dokumentácie podľa platných právnych predpisov.
- 9.3 Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky informácie a dokumenty podľa ods. 9.1 a 9.2 tohto článku udržať v prísnom utajení a tieto neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, žiadnym tretím osobám, či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných zmluvných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto zmluve. Za dôverné sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom ako porušením tejto zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o mlčanlivosti v zmysle tejto servisnej zmluvy sa nepovažuje zverejnenie

základných údajov o druhej zmluvnej strane v referenčných listinách alebo podobných dokumentoch.

10. VYŠŠIA MOC

- 10.1. Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek zmluvnej strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nie len, vojny, občianskych nepokojov, spáchanie trestného činu sabotáže, požiaru, záplav, alebo akejkoľvek inej udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, a nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (ďalej označené ako „Skutočnosť“)), táto zmluvná strana je povinná zaslať druhej zmluvnej strane oznámenie tejto Skutočnosti do 24 hodín od dátumu výskytu tejto Skutočnosti, najneskôr však do piatich (5) dní odo dňa od kedy k tejto Skutočnosti došlo.
- 10.2. Žiadna zmluvná strana nemá právo uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať zmluvnú pokutu voči druhej zmluvnej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto Skutočnosti nesplní zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením zmluvnej povinnosti. Plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy bude pokračovať bez zbytočného odkladu čo najskôr po ukončení alebo odpadnutí Skutočnosti. Ak dĺžka trvania prekážky v poskytovaní Servisných služieb Poskytovateľom podľa servisnej zmluvy z dôvodu Skutočnosti podľa tohto článku prekročí trvanie 48 hodín, Objednávateľ má právo zabezpečiť poskytnutie Servisných služieb inak poskytovaných Poskytovateľom treťou stranou. Ak Objednávateľ zabezpečí Servisné služby treťou stranou, má Objednávateľ právo odstúpiť od tejto servisnej zmluvy. Poskytovateľ nemá nárok na odmenu podľa servisnej zmluvy za čas, počas ktorého trvá prekážka v poskytovaní Servisných služieb Poskytovateľom podľa servisnej zmluvy z dôvodu Skutočnosti podľa tohto článku a táto zároveň presahuje 48 hodín a zároveň Objednávateľ zabezpečil poskytnutie Servisných služieb treťou stranou.

11. DORUČOVANIE

- 11.1. Ak je podľa tejto servisnej zmluvy potrebné doručiť písomnosť druhej zmluvnej strane, doručuje sa poštou na adresy uvedené v záhlaví tejto servisnej zmluvy, ak v servisnej zmluve nie je uvedené inak. Ak sa nepodarilo doručiť písomnosť na adresu podľa predošlej vety, považuje sa písomnosť za doručenie vrátením nedoručenej zásielky odosielateľovi, aj keď sa o tom adresát nedozvie. Písomnosť sa považuje za doručenie aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať.

12. RIEŠENIE SPOROV

- 12.1. Akékoľvek spory, rozpory alebo nároky vyplývajúce z tejto servisnej zmluvy alebo s ňou súvisiace budú zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou zmluvných strán v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 12.2. V prípade, že nedôjde k dohode podľa bodu 12.1 tohto článku, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestne a vecne príslušný súd Slovenskej republiky.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 13.2. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po dvoch exemplároch.
- 13.3. Akékoľvek zmeny, predĺženie alebo dodatky k tejto zmluve musia byť vykonané písomne formou očíslovaných dodatkov k tejto zmluve na základe dohody zmluvných strán, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 13.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ ako veriteľ nepostúpi pohľadávky voči Objednávateľovi podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa ako dlžníka. Zároveň sa zmluvné strany dohodli, že právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky Poskytovateľa v rozpore s dohodou podľa prechádzajúcej vety, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas Objednávateľa je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.
- 13.5. Poskytovateľ berie na vedomie, že jednostranné započítanie pohľadávok Poskytovateľa voči Objednávateľovi nie je možné. Započítanie pohľadávok Objednávateľa voči Poskytovateľovi je možné len na základe písomnej dohody o započítaní pohľadávok štátu v zmysle § 8 zákona č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
- 13.6. Túto servisnú zmluvu je možné ukončiť:
 - a) uplynutím doby trvania tejto servisnej zmluvy,
 - b) dohodou zmluvných strán ku dňu uvedenému v dohode,
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany s výpovednou dobou 1 (jeden) mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane,
 - d) odstúpením od servisnej zmluvy zo strany Objednávateľa z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa podľa tejto servisnej zmluvy doručeným Poskytovateľovi, pričom odstúpenie od servisnej zmluvy je účinné okamihom doručenia Poskytovateľovi.
- 13.7. V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto zmluvy.

13.8. Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle, prostej omylu, ju vlastnoručne podpisujú.

13.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy č. 1-3:

1. Špecifikácia Systému a/alebo Zariadení a cena za služby technickej a servisnej podpory
2. Špecifikácia Servisných služieb
3. Zoznam oprávnených osôb

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa 30. 9. 2024

Za Objednávateľa :

Za Poskytovateľa :

Ing. Tomáš Ľalscher, MPH
Riaditeľ

Ing. Vladimír Ružička
Konateľ NTT Slovakia s.r.o.

Príloha číslo 1

Špecifikácia Systému a/alebo Zariadení a cena za služby technickej a servisnej podpory

1A Špecifikácia Systému a/alebo Zariadení

ku ktorým sa vzťahujú Podpora výrobcov a Servisné služby

Miesto inštalácie Zariadení : NOU, Klenová 1, Bratislava

Centrálny prístupový bod sieťovej infraštruktúry (21R341)

Názov položky	Opis položky	ks	SN	Podpora výrobcov zaplatená DO:	Služba
Cisco C9500-48Y4C-A	optický centrálny sieťový smerovač Cisco C9500-48Y4C-A	2	FDO26162CAN FDO26162CDP	31.3.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 0,5BDs, Prevent ročne
Cisco QSFP-H40G-AOC1M	optický prepojovací kábel	2			
Cisco SFP-H10GB-CU3M	metalický prepojovací kábel	24			
Cisco SFP-H10GB-CU5M	metalický prepojovací kábel	6			
Cisco C9300L-48P-4X-A	3x sieťový smerovač Cisco C9300L-48P-4X-A	3	FOC2551YFC5 FOC2551YFCH FOC2552Y1HT	31.3.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 0,5BDs, Prevent ročne
Cisco C9800-L-F-K9	wifi kontroler Cisco C9800-L-F-K9	2	FCL263000AF FCL263200NR	31.3.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 0,5BDs, Prevent ročne
Cisco AIR-DNA-E	softvérové licencie Cisco AIR-DNA-E	50 3 2	AIR-DNA-E C9300L-DNA-A-48= C9500-DNA-48Y4C-A=	23-10-2025 23-10-2027 23-10-2027	
Cisco SFP-10G-SR-S	samostatný optický modul	4		31.3.2027	

Interný bezpečnostný firewall s potrebnými licenciami a softvérom (21R342)

Názov položky	Opis položky	ks	SN	Podpora výrobcov zaplatená DO :	Služba
Cisco ISE R-ISE-VMC-K9	Cisco ISE (SNS-3615-K9,) s ostatnými potrebnými licenciami a softvérom (SW-36X5-ISE-K9)	2 100 900 2	WZP254201X1 WZP25420NL0 ISE-A-LIC ISE-E-LIC ISE-SEC-SUB	14.4.2027 24.3.2027 24.3.2027 24.3.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 1BDs, Prevent ročne
Cisco FPR1150-ASA-K9	interný bezpečnostný firewall Cisco FPR1150-ASA-K9 s ostatnými potrebnými licenciami a softvérom	2	JMX2606X0JQ JMX2606X0JX	14.4.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 1BDs, Prevent ročne
Cisco SFP-H10GB-CU2M	optický prepojovací kábel	4			
Cisco DN2-HW-APL	Cisco DNA Center Appliance s ostatnými potrebnými licenciami a softvérom	1	WMP25430139	14.4.2027	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 1BDs, Prevent ročne

Rozvoj Governance & úrovne IKB 23R132

Názov položky	Opis položky	ks	SN	Podpora výrobcov zaplatená DO :	Služba
FortiNet FG-401F	FortiGate, Fortigate 401F, HW only	2	FG4H1FT923902994 FG4H1FT923902477	2.10.2024	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 1BDs, Prevent polročne
FortiNet FC-10-0401F-950-02-12	Fortigate 401F, Licence, Unified Threat Protection + FortiCare Premium 1YR	2			
FortiNet FN-TRAN-SFP+SR	10GE SFP+ transceiver module	4			
LOGM-M	LOGmanager-M 5 years HW support, 1 year SW renewal, 1x LOGmanager-VF, 12 TB database, Dell server		1MC2TZ3	24.10.2028 HW 24.10.2024 SW	Support Premier RMA, HelpDesk, Manage 0,5 BDs, Prevent ročne
LOGM-DUAL-SFP+	2 port SFP+ LAN card for Logmanager L				

1B Cena za služby

Cena za Servisné služby pre Systémy/Zariadenia špecifikované v Prílohe č. 1A je

12.320,00 EUR x 0,8 = 9.856,- EUR bez DPH ročne

a obsahuje nasledujúce položky:

- A) Hotline/dispečing – možnosť zasielania požiadaviek 24x7
- B) SUPPORT premier RMA - 2BDs
- C) MANAGE – konzultácie a konfiguračná podpora 6 MD ročne
- D) PREVENT - preventívna prehliadka – periodicita stanovená v Prílohe 1A

Podmienkou pre poskytnutie služby Support je zaplatenie poplatkov za Podporu výrobcov stanovených Prílohy č. 1A tejto servisnej zmluvy.

V prípade, že Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu neobnoví platnosť Podpory výrobcov, Poskytovateľ nie je viazaný reakčnými dobami pre poskytovanie služieb podľa tejto servisnej zmluvy a nemôže byť sankcionovaný za ich nedodržanie.

Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec predmetu tejto servisnej zmluvy budú fakturované samostatne na základe Objednávateľom písomne odsúhlaseného štvrťročného pracovného výkazu sadzbou 880,-EUR bez DPH za 1 MD (jeden) systémového experta s uplatnením zľavy vo výške 20% t.j. cena po zľave za MD 704,- EUR bez DPH počas bežnej pracovnej doby Poskytovateľa, pričom MD sa rozumie 8 pracovných hodín jedného systémového experta Poskytovateľa. V prípade poskytovania Servisných služieb podľa predošlej vety je Poskytovateľ povinný vopred informovať Objednávateľa o maximálnom počte MD, na ktorý sa vyžaduje súhlas Objednávateľa.

V prípade požiadaviek na poskytnutie služieb mimo bežnú pracovnú dobu (8:30 – 16:30) v pracovné dni do 22:00 bude k štandardnej sadzbe uplatnený príplatok x 1,25, v prípade soboty príplatok x1,5 a v prípade dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov príplatok x2.

Náklady na cestu špecialistu sa počítajú v cene 20,00 EUR paušál v Bratislave resp. 0,70 EUR/km cesta zo sídla Poskytovateľa na miesto zásahu mimo Bratislavy.

Príloha číslo 2

Špecifikácia Servisných služieb

A) Hotline/dispečing

POPIS SLUŽBY

Príjem požiadaviek a zabezpečenie pohotovosti pracovníkov Poskytovateľa pre podporu Riešenia v zmysle dohodnutých SLA. Jedná sa o zabezpečenie pohotovosti pre riešenie incidentov a havárii.

V tejto časti Služby je pokrytá pohotovosť pre:

- a. Dispečerské pracovisko poskytovateľa s ticketovacím systémom pre príjem a registráciu požiadaviek emailovou alebo telefonicky pričom email je požadovaný ku každej požiadavke aj keď dodatočne najneskôr do konca pracovnej doby nasledovného pracovného dňa

B) Služba SUPPORT premier RMA - 2BDs

POPIS SLUŽBY

Technická podpora, diagnostika a odstraňovanie porúch na Systéme resp. Zariadení, vrátane výmeny vymeniteľných chybných častí zariadenia za funkčné. Na základe požiadavky zákazníka a v závislosti od typu poruchy sú zahájené práce na odstránení poruchy v časových lehotách pre definované Severity:

Severity/ Úroveň Incidentu	Popis	Možné prejavy
S1 – Critical (Kritický dopad)	Celkový výpadok produkčného systému s kritickým dopadom na biznis kritické činnosti. Všetci alebo značná väčšina používateľov nemôže používať systém. Neexistuje workaround, ktorý je možné realizovať s existujúcimi zdrojmi bez vážneho dopadu na používateľov.	- Dátová sieťová infraštruktúra je celkom nefunkčná - Systém/Aplikácia(-e) celkom zlyhala(-i) alebo je rozsiahlo poškodená(-é). Niektoré alebo všetky časti softvéru/softvérovej aplikácie podporujúcej hlavné procesy zlyhali a sú celkom nefunkčné alebo je ich funkčnosť obmedzená tak, že kritickým spôsobom vplyvajú na prevádzku systému. - Znemožnenie prevádzky u viacej ako 50% interných alebo externých telefónnych liniek
S2 – High Impact (Vážny dopad)	Incident na systéme s vážnym dopadom na funkčnosť alebo výkonnosť systému (niektoré časti dodaného systému nefungujú korektne) s dopadom na prevádzku a kvalitu poskytovaných služieb. Existuje workaround.	- Neadekvátnym výkonom dátovej siete je vážne ovplyvnená prevádzka - Systém/Aplikácia(-e) je funkčná len čiastočne. Je ovplyvnená z dôvodu zlyhania alebo obmedzenia niektorej zo systémových funkcií podporujúcich dôležité činnosti systému/aplikácie. - Problém sa prejavuje znemožnením prevádzky u viacej ako 25% interných alebo externých telefónnych liniek
S3 – Medium (Menej závažný dopad)	Incident s menej závažným dopadom na funkčnosť systému alebo jeho výkonnosť, s ktorým sa stretne viacero používateľov, avšak sú tolerovateľné pri jeho používaní.	- Výkonnosť dátovej siete je znížená, ale väčšina prevádzky je funkčná - Systém/Aplikácia(-e) je plne funkčná, iba niektoré funkcie sú obmedzené. Táto kategória zahŕňa aj funkcie, ktoré síce preukázateľne celkom zlyhali, ale nie sú v daný moment využívané a nemajú žiadny vplyv na riadny chod systému/aplikácie. - Vplyvom poruchy časti dodaného zariadenia došlo k zníženiu kapacity systému bez podstatného vplyvu na jeho celkovú prevádzku. Porucha sa prejavuje obmedzením prevádzky u viacej ako 5% interných alebo externých telefónnych liniek
S4 - Low Impact / Informational (Malý dopad / Informácie)	Incidenty s malým alebo žiadnym dopadom na funkčnosť alebo výkonnosť systému. Otázky na funkčnosť systému alebo všeobecného charakteru	- Systém/Aplikácia(-e) je len málo alebo vôbec ovplyvnený. Problém „kozmetického charakteru“, ktorý je možné odstrániť s dodávkou nového SW upgrade.

SLA kód	Severity	Service Level		
Určenie služby		Reaction time	RMA	
SUPPORT premier, RMA 2BDs				
	1	1 h	Two BDs	
	2	4 h		
	3	nbd		
	4	nbd		

BD – Business Day

PODMIENKY

Zákazník musí určiť za svoju stranu osoby zodpovedné a kompetentné pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné

poskytovanie služby zo strany spoločnosti NTT Slovakia s. r. o. Týmto osobami sú osoby uvedené v Prílohe č.3 tejto zmluvy.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami :

- typ systému resp. zariadenia (konfigurácia, kapacita, miesto inštalácie) v Prílohe č.1A
- doba trvania služby v Prílohe č.1
- lehoty a čas pokrytia v Prílohe č.1
- možnosťou diaľkového prístupu

SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba SUPPORT premier, RMA 2BD je dostupná v pracovné dni **počas bežnej pracovnej doby spoločnosti NTT Slovakia s. r. o.***). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky alebo e-mailom do Servisného strediska spoločnosti NTT Slovakia s. r. o. Požiadavka je prijatá, zaevidovaná a postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. Vykonanie požiadavky je vo vyššie uvedených lehotách. Vykonanie požiadavky, resp. odstránenie poruchy je vzájomne potvrdené so zodpovedným pracovníkom zákazníka.

ZAHRNUTÉ SLUŽBY

- online podporu resp. telefonickú podporu zákazníka pri odstraňovaní problému
- diagnostiku systému a jeho častí
- odstránenie softwarových väd existujúcou softwarovou patchou
- výmeny náhradných dielov
- prácu spojenú s odstraňovaním vzniknutej závady
- obnovenie funkcie zariadenia po strate systémových dát nahraním aktuálnej zálohy, ktorú poskytne zákazník
- sprostredkovanie L3 supportu u výrobcu (otváranie a uzatváranie servisných požiadaviek)**

NEZAHRNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté iné služby, najmä:

- konfiguračné zmeny
- zásah mimo dohodnutého času
- softwarové upgrade a update zariadenia
- úpravy káblových rozvodov pre zariadenie
- preventívna údržba
- technická podpora, odstraňovanie porúch alebo výmeny chybných častí iných ako pokrytých službou
- vykonávanie záloh systémových, konfiguračných, štatistických údajov a databáz

CENA

Cena za službu je stanovená vo forme ročného poplatku a jej výška závisí od zvolených parametrov služby.

*) Bežná pracovná doba spoločnosti NTT Slovakia s. r. o. je od 8.00 do 16.30. V prípade požiadavky na iné časové pokrytie je toto dojednané v zmluve.

**) SW MAINTENANCE

L3 podpora u výrobcu je pre vybrané Systémy podmienená platením ročných paušálov. Súčasťou balíka je prístup cez servisného partnera k opravným patchom, ktoré riešia identifikované technické problémy.

Podmienkou pre poskytnutie služby Support je zaplatenie poplatkov za Podporu výrobcov stanovených Prílohy č. 1 tejto servisnej zmluvy.

V prípade, že Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu neobnoví platnosť Podpory od výrobcov, Zhotoviteľ nie je viazaný reakčnými dobami pre poskytovanie služieb podľa tejto servisnej zmluvy a nemôže byť sankcionovaný za ich nedodržanie.

C) Služba MANAGE

POPIS SLUŽBY

Zmena konfiguračných údajov komunikačného Zariadenia - systémových parametrov alebo zákaznických údajov - na diaľku.

Konzultácie, konfiguračná podpora, bezpečnostné aktualizácie pre dodané riešenia a súvislosti s tretími stranami, MS Teams informačné stretnutie na štvrtročnej báze za účelom zhodnotenia aktuálneho stavu a doporučení vzhľadom na prevádzkové požiadavky a vývoj na strane výrobcov, typy na vzdelávanie IT odborníkov NOU s doporučeniami na vhodné typy školení k riešeniam súvisiacim s predmetom plnenia/pokrytia zmluvou

PODMIENKY

Zariadenie musí byť vybavené možnosťou pre diaľkový prístup. V prípade požiadavky Objednávateľa na vykonanie zmien údajov zabezpečí Objednávateľ pripojenie pre diaľkový prístup. Objednávateľ musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany Objednávateľa je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany Poskytovateľa.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami:

- typ zariadenia (špecifikácia zariadenia, miesto inštalácie zariadenia)
- doba trvania služby

DOBA TRVANIA SLUŽBY

Doba trvania služby je dohodnutá s Objednávateľom, na dobu min. 1 roka. V prípade požiadavky je možné dobu trvania dohodnúť aj na dobu dlhšiu v celých násobkoch 1 roka.

ROZSAH SLUŽBY

Podľa bodu 1B Prílohy č.1 k predmetnej zmluve.

SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba MANAGE je dostupná **v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby Poskytovateľa *)**. Požiadavka na službu je nahlasovaná do Servisného strediska Poskytovateľa podľa čl. 4 tejto Zmluvy. Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a okamžite postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. **V prípade, že sú všetci špecialisti obsadení, začnú sa práce na požadovaných konfiguračných zmenách do nasledujúceho pracovného dňa NBD od prijatia požiadavky.** Služba MANAGE je vykonávaná zvyčajne na diaľku, t.j. cez diaľkový prístup do Zariadenia, v odôvodnených prípadoch aj na mieste. Správa o vykonaní zmien je zaslaná zodpovednej osobe Objednávateľa zaevidovaním do Helpdeskového systému.

NEZAHNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté:

- technické školenie alebo školenie užívateľov
- diaľková diagnostika hardvérových, softvérových alebo konfiguračných problémov

*) Bežná pracovná doba spoločnosti NTT Slovakia s. r. o. je od 8.00 do 16.30.

D) Služba PREVENT

POPIS SLUŽBY

Pravidelná preventívna prehliadka a diagnostika Systémov za účelom zistenia potenciálne blížiaceho sa problému a zistenia stavu, vypracovanie výstupného protokolu.

PODMIENKY

Objednávateľ musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre kontakt s pracovníkom Poskytovateľa. Objednávateľ musí umožniť prístup k Zariadeniu, na ktorom má byť vykonaná prehliadka.

Podmienkou poskytovania tejto služby je nasadenie, namapovanie a prevádzka systému monitoringu sieťovej infraštruktúry napríklad Zabbix, Cacti, Nagios (nie je obsiahnuté v cene tejto služby) ako aj systému Catalyst Center.

Splnenie týchto podmienok zo strany Objednávateľa je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany Poskytovateľa.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami:

- typ zariadenia (špecifikácia zariadenia, miesto inštalácie zariadenia)
- doba trvania služby
- periodicita preventívnych prehliadok

DOBA TRVANIA SLUŽBY

Doba trvania služby je dohodnutá s Objednávateľom, na dobu min. 1 roka. V prípade požiadavky je možné dobu trvania dohodnúť aj na dobu dlhšiu v celých násobkoch 1 roka.

ROZSAH SLUŽBY

Podľa bodu 1A Prílohy č.1 k predmetnej zmluve.

SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba PREVENT je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby zhotoviteľa *). Služba je vykonávaná počas vopred dohodnutého a odsúhlaseného plánu preventívnych prehliadok. Výsledkom prehliadky je písomná správa – zápis o vykonaní preventívnej prehliadky – so sumarizáciou zisteného stavu zariadenia, vykonaných činností a prípadných odporúčaní .

NEZAHNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté:

- odstraňovanie prípadných porúch a chýb (súčasť služby Support)
- technické konzultácie
- technické školenie alebo školenie používateľov
- konfiguračné zmeny, softwarové updaty a upgrady
- služby súvisiace s čiastočným alebo úplným premiestnením zariadenia
- služby súvisiace s návrhom, plánovaním alebo riadením komunikačných sietí
- inštalácia a oživenie hardvérového alebo softvérového rozšírenia zariadenia
- hardvérové rozšírenie

*) Bežná pracovná doba spoločnosti NTT Slovakia s. r. o. je od 8.00 do 16.30.

Príloha číslo 3 Zoznam oprávnených osôb

1. Oprávnené osoby NTT Slovakia s. r. o.

	Rola	Telefón/Phone:	E-Mail:
Pre riešenie zmluvných a obchodných otázok			
Vladimír Bartoš	Senior Client Manager	02/49216131 0917/986510	vladimir.bartos@global.ntt
Pre riešenie prevádzkových a technických otázok			
Michal Goceliak	Senior Architekt		
Martin Kajan	Junior Architekt		
Michal Goceliak	Technická Expertíza		
Martin Kajan	Technická Expertíza		
Ján Murin	Technická Expertíza		
Miroslav Leitner	Technická Expertíza		
Pre eskaláciu riešenia prevádzkových a technických otázok			
0. úroveň - dispečing		02/49216166	eu.sk.servicedesk@global.ntt
1.úroveň – Marek Lehuta	Team leader	02/49216191 0908/126 532	marek.lehuta@global.ntt
2. úroveň – Peter Horváth	Services Director	02/49216180 0905/400762	peter.horvath@global.ntt
3.úroveň – Vladimír Ružička	CEO	02/49216112	vladimir.ruzicka@global.ntt

2. Oprávnené osoby NOU

	Rola	Telefón/Phone:	E-Mail:
Pre riešenie zmluvných a obchodných otázok			
Pre riešenie prevádzkových a technických otázok a nahlasovanie servisných požiadaviek:			
Service Desk (oprávnení zamestnanci Objednávateľa s prístupom na Service Desk v rámci výkonu ich pracovných úloh)			

Oprávnená osoba nahlasuje požiadavky:

Všetky typy servisných požiadaviek	Emailom eu.sk.servicedesk@global.ntt Telefonicky +421 2 49216666 a následne elektronicky potvrdiť
Pre poruchu Critical alebo High (severity S1 alebo S2) je nevyhnutné nahlásiť požiadavku telefonicky na čísle resp. požadovať reklasifikáciu	Pracovné dni NTT Slovakia s. r. o* 08.00 -16.30

* Ak je na to zmluvný nárok Pondelok-Piatok okrem víkendov a štátnych sviatkov

Obsah písomnej servisnej požiadavky:

- dátum a čas nahlásenia požiadavky
- popis poruchy, typ zariadenia/aplikácie, SN–serial number, ak je k dispozícii, lokalita.
- meno osoby, ktorá poruchu nahlasuje a meno kontaktnej osoby.

V prípade poruchy Critical a High (S1 a S2) je nevyhnutné reklasifikáciu žiadať telefonicky.

