

Rámcová dohoda o poskytovaní služieb IT podpory

PARK-37-012/2025

MHI-14/2025-008

uzatvorená v nadväznosti na uskutočnený postup verejného obstarávania podľa ustanovenia § 108 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

medzi týmito zmluvnými stranami:

Objednávateľa:

obchodné meno: **Valaliky Industrial Park, s. r. o.**
sídlo: Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava – mestská časť Ružinov,
Slovenská republika
IČO: 54 485 053
DIČ: 2121681639
IČ DPH: SK 2121681639
IBAN:
zápis: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sro, vložka č.: 159129/B
štatutárny orgán: Mgr. Ing. Norbert Faith, konateľ

(ďalej len „**Objednávateľ č. 1**“)

obchodné meno: **MH Invest, s. r. o.**
sídlo: Mlynské Nivy 44/A, 821 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 36 724 530
DIČ: 2022302931
IČ DPH: SK2022302931
IBAN:
zápis: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sro, vložka č.: 44056/B
štatutárny orgán: Ing. Adrián Jenčo, LL.M, MBA, konateľ

(ďalej len „**Objednávateľ č. 2**“)

(Objednávateľ č. 1 a Objednávateľ č. 2 spolu ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **teamative a. s.**
Sídlo: Moyzesova 4/A, Pezinok 902 01
IČO: 35 941 677
IČ DPH: SK2022023256
DIČ: 2022023256

Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka a.s.
IBAN:
Zápis: Mestský súd Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 3619/B
Štatutárny orgán: Ing. Erik Gottschall

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu ako „**Strany**“ a každý samostatne ako „**Strana**“)

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Strany uzatvárajú podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a na základe výsledku vyhodnotenia ponúk v zadávaní podlimitnej zákazky podľa § 108 Zákona o verejnom obstarávaní túto Zmluvu.
- 1.2 Objednávateľ má záujem o zabezpečenie IT podpory pre efektívne fungovanie, a to na základe odsúhlasených pravidelných činností vykonávaných Poskytovateľom a jednotlivých pokynov Objednávateľa, ktoré budú špecifikovať konkrétne IT služby potrebné na podporu jeho podnikových procesov. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi odborné IT služby v súlade s týmito objednávkami, ktoré môžu zahŕňať rôzne oblasti na základe Článku 4 tejto Zmluvy podľa potrieb Objednávateľa.
- 1.3 Poskytovateľ bol vybraný ako úspešný uchádzač na poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy postupom v súlade s § 108 zákona o verejnom obstarávaní. Poskytovateľ sa oboznámil s podmienkami zákazky, ktorá je predmetom tejto Zmluvy.
- 1.4 Strany majú záujem upraviť písomne vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce zo spolupráce v zmysle tejto Zmluvy, preto uzatvárajú túto Zmluvu s nasledovným obsahom.

2 DEFINÍCIE

- 2.1 Na účely tejto Zmluvy, jej dodatkov a príloh budú mať slová a slovné spojenia uvedené v tejto Zmluve nasledovný význam:
 - 2.1.1 „**Dôverné informácie**“ znamená všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve a/alebo ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a prílohách a/alebo ktoré sa Strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, jej plnením a predzmluvnými rokovaniami s ňou súvisiacimi.
 - 2.1.2 „**Obchodný zákonník**“ znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
 - 2.1.3 „**Opis predmetu zákazky**“ znamená Opis predmetu zákazky – „Služby IT podpory“, ktorý tvorí prílohu č. 1 k tejto Zmluve.
 - 2.1.4 „**Zákon o verejnom obstarávaní**“ znamená zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - 2.1.5 „**Zmluva**“ znamená táto Rámcová dohoda o poskytovaní služieb IT podpory č. PARK-37-012/2025 (Valiky Industrial Park s.r.o.) a MHI-14/2025-008 (MH Invest s.r.o.)

3 VÝKLAD

- 3.1 Pokiaľ sú v tejto Zmluve, jej dodatkoch a/alebo prílohách odkazy na právne predpisy alebo ich ustanovenia, ktoré boli medzičasom zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahradené inými právnymi predpismi alebo ich ustanoveniami, považujú sa tieto odkazy za odkazy na právne predpisy alebo ich ustanovenia, ktoré boli zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahrádzajúce pôvodné právne predpisy alebo ich ustanovenia, v ich platnom a účinnom znení.
- 3.2 V tejto Zmluve, jej dodatkoch a/alebo prílohách:
- 3.2.1 odkazy na osoby zahŕňajú fyzické osoby a právnické osoby;
- 3.2.2 nadpisy sú v tejto Zmluve uvedené iba kvôli lepšiemu prehľadu a výklad tejto Zmluvy neovplyvňujú;
- 3.2.3 dňom sa rozumie kalendárny deň, ak nie je uvedené inak;
- 3.2.4 odkazy na body, články, dodatky, alebo prílohy k tejto Zmluve, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, sú odkazmi na body, články, dodatky a prílohy tejto Zmluvy, ak nie je uvedené inak.
- 3.3 Obsah dodatkov a príloh tejto Zmluvy musí byť vykladaný tak, aby mal rovnakú platnosť a účinnosť ako keby bol určený priamo v tejto Zmluve.

4 PREDMET ZMLUVY

- 4.1 Predmetom Zmluvy je poskytovanie služieb IT podpory, správa IT prostredia pre potreby Objednávateľa, podľa požiadaviek a pokynov Objednávateľa a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Služby podľa predchádzajúcej vety zahŕňajú najmä, nie však výlučne, nasledovné služby, činnosti a úkony:
- a) komplexné služby v rámci informačno-komunikačných technológií;
 - b) asistenciu pri jednotlivých požiadavkách objednávateľa, hardvérovú a softvérovú podporu a údržbu IT prostredia objednávateľa a k nemu prislúchajúcej infraštruktúry;
 - c) administráciu všetkých IT prvkov, predpokladanú schopnosť spravovať pracovné stanice a serveri na platformách Windows, Linux, Apple, vrátane ich služieb a aplikácií;
 - d) zabezpečenie automatizácie procesov, ich rozvoj a prevádzku s cieľom zabezpečiť vyššiu efektivitu pracovných a pridružených činností;
 - e) poskytovanie bezpečnostného zabezpečenia;
 - f) návrhy a realizácie pripojenia sietí a bezporuchové prepojenie počítačov;
 - g) školiace, konzultačné a poradenské služby v oblasti výpočtovej techniky;
 - h) správu cloudových aplikácií, napr. O365E3, M365BP, vrátane poskytovania podpory, aj smerom k tretím stranám;
 - i) zálohovanie užívateľských dát;
 - j) správu a údržbu serverových aplikácií a terminálových profilov užívateľov;
 - k) iné súvisiace služby IT podpory.
- (ďalej jednotlivo len „Služba“ alebo spoločne len „Služby“).
- 4.2 Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odmenu stanovenú v Článku 6 tejto Zmluvy spôsobom dohodnutým ďalej v tejto Zmluve riadne a včas.

- 4.3 Všetky Služby podľa tejto Zmluvy musí byť Poskytovateľ schopný poskytovať počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.4 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi pokyn prostredníctvom HelpDesku, v ktorom budú určené parametre objednanej Služby alebo Služieb, poprípade požadovanej lehoty na jej/ich vykonanie a údaje potrebné pre naplnenie predmetu Zmluvy (požadované parametre Služieb, miesto a termín plnenia, prípadne iné potrebné informácie), v prípade ak to bude možné v rozsahu obvyklom podľa povahy Služby, vrátane osobitných požiadaviek a pokynov Objednávateľa týkajúcich sa Služby.
- 4.5 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu odsúhlasiť Služby podľa predchádzajúceho bodu (potvrdenie termínov, miesta, rozsahu, prípadne iných požiadaviek, pokynov a parametrov) zaslaním písomného potvrdenia o prijatí prostredníctvom HelpDesku, príp. e-mailu. V prípade, že požiadavka Objednávateľa obsahuje náležitosti, ktoré nie sú v súlade so Zmluvou alebo ktoré Poskytovateľ nie je schopný zrealizovať, Poskytovateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o tom, že pokyn „neakceptuje“, inak sa márnym uplynutím tejto lehoty považuje objednávka za odsúhlasenú. V prípade neakceptovania objednávky, Objednávateľ po konzultácii s Poskytovateľom upraví požiadavku, ktorá bude pre Poskytovateľa záväzná.
- 4.6 Súčasťou poskytovaných Služieb sú tiež všetky prípravné práce a služby súvisiace s realizáciou predmetu plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Za Služby podľa tejto Zmluvy sa považujú aj činnosti, ktoré majú povahu diela. V Službách sú tiež obsiahnuté všetky plnenia, ktoré v súlade s príslušnými právnymi predpismi, aplikovateľnými vyhláškami, smernicami a štandardmi zaužívanými v príslušnom odbornom odvetví súvisia s výkonom Služieb. Súčasťou Služieb sú taktiež všetky ďalšie bližšie nešpecifikované práce a dodávky nevyhnutné pre riadny výkon Služieb.
- 4.7 Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Objednávateľ nie je na základe Zmluvy povinný zadávať pokyny. Strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľovi v prípade nezdania pokynov Objednávateľom k Službám a nevyužitia hodín (alebo len časti z maximálneho počtu hodín) v danom mesiaci nevzniká podľa tejto Zmluvy nárok na náhradu škody, ušlý zisk, prípadne iné finančné nároky.
- 4.8 Služby sa poskytujú podľa potreby vzdialene, alebo na mieste v Bratislave a Košiciach. Službu je možné poskytovať zo všetkých priestorov, z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre Objednávateľa. Súčasťou služby je helpdesk.
- 4.9 Dostupnosť služieb je minimálne 9 hodín v pracovných dňoch, v čase od 8:00 do 17:00. Predpokladaný mesačný rozsah je 130h, za predpokladu, že budú všetky služby zabezpečené, pričom tento rozsah je orientačný a môže sa meniť v závislosti od aktuálnych potrieb Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať aj služby mimo pracovného času a zaväzuje sa byť k dostupnosti vo výnimočných okolnostiach (odhadovaný predpoklad 10h/mesiac).
- 4.10 Poskytovateľ je povinný každý mesiac zaslať podrobný výkaz činností a správu o celkovom stave sietí a zariadení.

5 PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy na svoje náklady a nebezpečenstvo.
- 5.2 Poskytovateľ je počas celého obdobia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy povinný konať s odbornou starostlivosťou, postupovať podľa pokynov a požiadaviek Objednávateľa a je povinný vyvinúť maximálne úsilie na zabezpečenie efektívneho

priebehu celého procesu poskytovania IT služieb. Zároveň je povinný priebežne informovať Objednávateľa o priebehu výkonu Služieb.

- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v súlade s touto Zmluvou, bez právnych a faktických väd, v súlade s príslušnými právnymi predpismi, aplikovateľnými vyhláškami, smernicami a štandardmi zaužívanými v príslušnom odbornom odvetví. Služba je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky riešenia pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov IT prostredia objednávateľa.

6 ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi odplatu vo forme odmeny za poskytnutie Služieb (ďalej len „**Odmena**“), ktorá sa skladá z čiastkových odmien. Čiastková odmena bude poskytnutá za Služby v súlade so Zmluvou (ďalej len „**Čiastková odmena**“). Čiastková odmena sa vypočíta ako súčin počtu hodín poskytnutých Poskytovateľom a hodinovej odmeny, ktorá vychádza zo špecifikácie cien uvedenej v Prílohe č. 2. V odmene sú obsiahnuté všetky náklady spojené s plnením predmetu tejto Zmluvy, vrátane dopravných nákladov a prípadných iných súvisiacich poplatkov. K odmene bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 6.2 Maximálny finančný limit za plnenie predmetu tejto Zmluvy podľa predchádzajúceho bodu (t. j. limit na Odmenu ako tiež súčet všetkých Čiastkových odmien) nesmie po dobu trvania tejto Zmluvy prekročiť hodnotu 190.320,- EUR bez DPH.
- 6.3 Objednávateľ je povinný Čiastkové odmeny uhrádzať na základe faktúr vyhotovených Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi podrobný mesačný výkaz o počte poskytnutých hodín za príslušný kalendárny mesiac do 5 dní po jeho ukončení, v súlade s bodom 4.10 tejto Zmluvy. Osoba poverená Objednávateľom následne prerozdeli hodiny medzi Objednávateľa č. 1 a Objednávateľa č. 2 podľa skutočného stavu, t. j. podľa toho, kto si Služby v daný mesiac objednal, a túto informáciu zašle Poskytovateľovi. Na základe týchto informácií Poskytovateľ vyhotoví faktúry a doručí ich elektronicky na nasledovné e-mailové adresy: Objednávateľovi č. 1. - ekonom@valaliky.eu, a office@valaliky.eu a Objednávateľovi č. 2 na faktury@mhinvest.sk a mhinvest@mhinvest.sk. Poskytovateľ je oprávnený vystavovať faktúry na základe vykonaných Služieb.
- 6.4 Podkladom pre úhradu Čiastkovej odmeny je faktúra vyhotovená Poskytovateľom, ktorá musí obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa osobitného predpisu. Faktúra bude obsahovať najmä nasledovné:
- označenie Strán, obchodné meno, adresu, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH,
 - názov Zmluvy,
 - číslo faktúry,
 - deň vystavenia a deň splatnosti faktúry,
 - fakturovanú sumu v EUR,
 - u faktúr s uplatnením DPH hodnotu DPH v % a v EUR,
 - rozpis fakturovaných čiastok,
 - označenie a rozsah poskytnutej Služby / poskytnutých Služieb.
 - označenie osoby, ktorá faktúru vystavila,
 - pečiatku a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa,
 - IBAN, SWIFT, variabilný symbol.

- 6.5 Splatnosť riadne vystavených faktúr, t. j. so všetkými daňovými náležitosťami, je dohodnutá na 30 (slovom: *tridsať*) dní od dátumu doručenia faktúry Objednávateľovi.
- 6.6 Ak faktúra nebude obsahovať stanovené náležitosti podľa platných právnych predpisov alebo podľa tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru v lehote 7 (slovom: *siedmich*) pracovných dní od jej obdržania Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 6.7 V prípade omeškania Poskytovateľa s vykonaním Služieb v prípadoch, kde bola určená záväzná lehota alebo termín vyplývajúci zo stanoveného harmonogramu ďalšieho postupu alebo v prípade omeškania s odstránením väd a nedostatkov Služieb je Objednávateľ oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z Čiastkovej odmeny alebo Čiastkových odmien za Služby IT podpory, pri poskytovaní ktorých došlo k omeškaniu, a to za každý, aj začatý deň omeškania.

7 TRVANIE ZMLUVY

- 7.1 Strany uzatvárajú túto Zmluvu na dobu určitú, a to na obdobie 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu **190.320,- EUR** bez DPH, podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že poskytovanie Služieb môže byť vykonávané aj po tomto období za predpokladu, že pokyny Objednávateľa boli doručené Poskytovateľovi počas trvania účinnosti Zmluvy.
- 7.2 Účinnosť tejto Zmluvy sa končí:
- 7.2.1 uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva uzatvorená alebo vyčerpaním maximálneho finančného limitu za plnenie predmetu tejto Zmluvy podľa bodu 6.2 tejto Zmluvy, podľa toho, čo nastane skôr,
 - 7.2.2 písomnou dohodou Strán o ukončení tejto Zmluvy ku dňu uvedenému v takejto dohode,
 - 7.2.3 výpoveďou Objednávateľa, a to aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede Poskytovateľovi.
 - 7.2.4 odstúpením od Zmluvy podľa bodu 7.3 a 7.4 tohto článku Zmluvy.
- 7.3 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy z niektorého z nasledovných dôvodov:
- 7.3.1 ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy o viac ako 14 (slovom: *štrnásť*) dní alebo v prípade nevyriešenia kritickej vady do 5 (slovom: *päť*) dní;
 - 7.3.2 voči Poskytovateľovi je začaté konanie o zrušení spoločnosti bez likvidácie alebo Poskytovateľ vstúpil do likvidácie alebo je Poskytovateľ v úpadku a túto skutočnosť neoznámil písomne Objednávateľovi bez zbytočného odkladu odo dňa vzniku úpadku Poskytovateľa;
 - 7.3.3 voči Poskytovateľovi bolo začaté konkurzné konanie
 - 7.3.4 ak Poskytovateľ porušuje akúkoľvek z jeho povinností uvedenú v článku 5 tejto Zmluvy;
 - 7.3.5 uvedených v ustanovení § 19 zákona o verejnom obstarávaní ;
 - 7.3.6 v prípade, ak Poskytovateľ neakceptuje novú objednávku podľa poslednej vety bodu 4.5 tejto Zmluvy;
 - 7.3.7 Poskytovateľ alebo jeho zamestnanec poskytne (priamo alebo nepriamo)

- niekomu úplatok, dar, odmenu, províziu alebo inú cennú vec ako stimuláciu alebo odmenu za to, že vykoná alebo sa zdrží nejakej činnosti v súvislosti so Zmluvou;
- 7.3.8 proti Poskytovateľovi alebo členovi štatutárneho orgánu Poskytovateľa je vedené trestné konanie;
- 7.3.9 z iných dôvodov stanovených Obchodným zákonníkom.
- 7.4 Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy z niektorého z nasledovných dôvodov:
- 7.4.1 Objednávateľ je v omeškaní s úhradou odplaty za poskytnuté Služby o viac ako 60 (slovom: *šesťdesiat*) dní;
- 7.4.2 voči Objednávateľovi je začaté konanie o zrušení spoločnosti bez likvidácie alebo Objednávateľ vstúpil do likvidácie alebo je Objednávateľ v úpadku a túto skutočnosť neoznámil písomne Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu odo dňa vzniku úpadku Objednávateľa;
- 7.4.3 z iných dôvodov stanovených Obchodným zákonníkom.
- 7.5 Odstúpenie je účinné nasledujúci deň po jeho doručení druhej Strane a Zmluva zaniká dňom účinnosti písomného odstúpenia. Táto Zmluva zanikne a záväzkový vzťah ňou založený skončí o 24:00 hod. dňa, kedy uplynie lehota podľa predchádzajúcej vety tohto bodu.
- 7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred skončením tejto Zmluvy písomne upozorní Objednávateľa na všetky opatrenia potrebné na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením niektorej z činností podľa tejto Zmluvy.
- 7.7 Zánikom účinnosti tejto Zmluvy nie sú dotknuté:
- 7.7.1 účinnosť článku 9 (Oprávnené osoby), článku 10 (Doručovanie), článku 11 (Dôvernosť informácií), článku 12 (Záverečné ustanovenia) a tých ustanovení Zmluvy, ktorých účinnosť podľa tejto Zmluvy a/alebo vzhľadom na ich povahu má trvať aj po ukončení účinnosti tejto Zmluvy;
- 7.7.2 nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty a na náhradu škody spôsobenej porušením a/alebo nesplnením povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy ako aj regresné nároky Objednávateľa.

8 ĎALŠIE DOJEDNANIA

- 8.1 Strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy a navzájom sa budú včas informovať o všetkých skutočnostiach potrebných pre ich spoluprácu podľa tejto Zmluvy, najmä vzájomne si oznamovať všetky zmeny a dôležité okolnosti týkajúce sa plnenia Zmluvy.
- 8.2 Poskytovateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne plnenie predmetu Zmluvy.
- 8.3 Žiadna zo Strán nie je zodpovedná za nesplnenie povinností stanovených touto Zmluvou alebo za oneskorenie tohto plnenia, pokiaľ bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (ďalej len „**Vyššia moc**“). Za Vyššiu moc v zmysle tejto Zmluvy sa považujú mimoriadne okolnosti brániace dočasne alebo trvalo splneniu v nej stanovených povinností, pokiaľ nastali po jej uzatvorení nezávisle na vôli povinnej strany a pokiaľ nemohli byť tieto okolnosti alebo ich následky povinnou stranou odvrátené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je rozumné v danej situácii požadovať.

- 8.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že činnosti, ku ktorým sa podľa tejto Zmluvy zaviazal, spadajú do jeho predmetu podnikania. Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že disponuje platnými zápsmi, licenciami a inými oprávneniami, ktoré sú, podľa príslušných právnych predpisov, pre výkon činností podľa tejto Zmluvy potrebné, a že disponuje zamestnancami, ktorí sú pre výkon činnosti podľa tejto Zmluvy plne kvalifikovaní.
- 8.5 V prípade zistenia väd predmetu Zmluvy má Objednávateľ právo požadovať a Poskytovateľ povinnosť odstrániť vady a nahradiť spôsobenú škodu. Ak Objednávateľ v prípade nečinnosti Poskytovateľa odstráni vadami spôsobené škody sám alebo prostredníctvom tretej osoby, Poskytovateľ je povinný nahradiť Objednávateľovi všetky náklady, ktoré mu v súvislosti s odstránením škôd preukázateľne vznikli.
- 8.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že začne s odstraňovaním prípadných väd najneskôr do 1 (slovom: *jedného*) dňa od uplatnenia reklamácie Objednávateľom, a že ich odstráni v čo najkratšom čase, najneskôr však do 14 (slovom: *štrnástich*) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade požiadavky Poskytovateľa je možné si písomne dohodnúť aj dlhší termín odstraňovania väd, je to však podmienené objektívnymi príčinami spočívajúcimi v nemožnosti odstránenia príslušnej vady predmetu Zmluvy a súhlasom Objednávateľa.
- 8.7 Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady poskytnutých Služieb uplatní bez zbytočného odkladu po jej zistení písomnou formou (listom alebo e-mailom) Poskytovateľovi.
- 8.8 Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Poskytovateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná alebo funkčne nezávislá od podporovaného systému, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorená. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi za poskytnutie Služby.
- 8.9 V prípade, ak počas plnenia predmetu zmluvy bude mať Poskytovateľ záujem uzavrieť zmluvu so subdodávateľom, ktorý sa bude podieľať na realizácii predmetu tejto Zmluvy, je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá: (a) každý subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f) zákona o VO a nesmie u neho existovať dôvod na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. f) zákona o VO. Podmienku účasti § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní bude subdodávateľ preukazovať vo vzťahu k tej časti plnenia, na ktorej plnení sa bude podieľať. (b) každý subdodávateľ musí byť schopný realizovať príslušnú časť predmetu zmluvy v rovnakej kvalite ako Poskytovateľ. Identifikáciu subdodávateľa (údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia), ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu tejto Zmluvy spolu s dokladmi preukazujúcimi, že sú splnené podmienky v zmysle podľa písm. a) tohto bodu, musí Poskytovateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr tri (3) pracovné dni pred začatím plánovanej subdodávky. Objednávateľ má právo odmietnuť podiel na realizácii plnenia predmetu Zmluvy subdodávateľom, ak nie sú splnené podmienky uvedené v písm. a) tohto bodu Zmluvy.
- 8.10 Poskytovateľ zodpovedá za výber subdodávateľov. Poskytovateľ oznámi objednávatelovi údaje o všetkých známych subdodávateľoch. Zoznam subdodávateľov bude tvoriť Prílohu č. 4 tejto Zmluvy a bude obsahovať podiel zákazky, ktorý Poskytovateľ zadal subdodávateľovi a konkrétnu časť predmetu tejto Zmluvy, ktorú má subdodávateľ vykonať a identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa.

9 OPRÁVNENÉ OSOBY

- 9.1 Úkony spojené s plnením tejto Zmluvy sú okrem štatutárnych orgánov oprávnené vykonávať nasledovné osoby:
- 9.1.1 za Objednávateľa č. 1: Michal Walner,
m.walner@valaliky.eu,
- 9.1.2 za Objednávateľa č. 2: Michal Walner
m.walner@mhinvest.sk,
- 9.1.3 za Poskytovateľa: Pavol Obertáš,
pavol.obertas@teamative.com,
- 9.2 Úkony, ktoré sa dotýkajú platnosti, účinnosti a/alebo obsahu tejto Zmluvy, a úkony v súdnom, správnom, rozhodcovskom alebo inom konaní pred orgánmi verejnej moci sú oprávnené vykonávať výlučne štatutárne orgány alebo osoby výslovne písomne splnomocnené.
- 9.3 Každá Strana je povinná bez zbytočného odkladu informovať druhú Stranu o obmedzeniach a/alebo zmenách oprávnenia osôb uvedených v bode 9.1 tejto Zmluvy.

10 DORUČOVANIE

- 10.1 Písomnosti v listinnej podobe týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi Stranami touto Zmluvou sa doručujú doporučene prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. alebo iného doručovateľa doručením na adresu Strany uvedenú v záhlaví Zmluvy, ostatné písomnosti tiež prostredníctvom elektronickej pošty. Každá Strana je povinná oznámiť druhej Strane každú zmenu svojho sídla podľa zásad uvedených v tomto článku do 3 (slovom: *troch*) dní odo dňa zmeny sídla.
- 10.2 Ak Strana neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v tejto Zmluve, považuje sa písomnosť po 3 (slovom: *troch*) dňoch od jej vrátenia odosielateľovi za doručenú, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie. Všetky právne účinky doručovaných písomností nastanú v tomto prípade dňom, ktorým sa písomnosť považuje za doručenú.
- 10.3 V prípade doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom) sa písomnosť považuje za doručenú buď prijatím potvrdenia druhej Strany o doručení písomnosti alebo uplynutím 3 (slovom: *troch*) pracovných dní.
- 10.4 Strany sa dohodli, že písomnosti obsahujúce právne úkony týkajúce sa ukončenia Zmluvy sa považujú za doručené len v prípade, že je písomnosť doručovaná prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. alebo iného doručovateľa, a to doručením písomnosti na adresu Strany uvedenú v záhlaví Zmluvy s využitím služby „Doručenka“ alebo rovnocennej zasielateľskej služby.

11 DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 11.1 Obidve Strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z tejto Zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Záväzok Strán obsiahnutý v tomto článku Zmluvy nezaniká ani po ukončení účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.2 Strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám

a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Strán, audítori alebo právni poradcovia Strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov.

- 11.3 Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom zvyčajným pri utajovaní takých informácií, ak nie je dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom preukázanie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im také informácie boli poskytnuté.
- 11.4 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
- 11.4.1 informácie, ktoré už sú v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe alebo ktoré je možné už v deň podpisu tejto Zmluvy získať z bežne dostupných informačných prostriedkov;
 - 11.4.2 informácie, ktoré sa stanú po podpise tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov;
 - 11.4.3 prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Strana poskytnúť Dôverné informácie. V takom prípade je dotknutá Strana povinná informovať druhú Stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu;
 - 11.4.4 použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaniach vedených za účelom uplatňovania práv podľa tejto Zmluvy.

12 PREBRATIE AGENDY A SPRÁVCOVSKÝCH HESIEL

- 12.1 Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať všetky správcovské heslá, prístupové údaje a relevantnú dokumentáciu, ktoré sa týkajú IT systémov a služieb Objednávateľov, od predchádzajúceho poskytovateľa služieb.
- 12.2 Prebratie agendy prebehne osobne na stretnutí, ktorého sa zúčastnia zástupcovia Poskytovateľa, Objednávateľov a predchádzajúceho poskytovateľa.
- 12.3 Súčasťou procesu prebratia bude aj bezpečné zdieľanie všetkých správcovských hesiel a prístupových údajov prostredníctvom bezpečnostnej platformy 1Password, prípadne inej platformy.
- 12.4 Objednávatelia sú povinní zabezpečiť úplnosť, aktuálnosť a funkčnosť odovzdávaných prístupových údajov.
- 12.5 Poskytovateľ má právo v prípade zistených nedostatkov alebo neúplností vyžiadať si súčinnosť od Objednávateľov na ich odstránenie.
- 12.6 **Dokumentácia o prebratí.** Po prebratí agendy je Poskytovateľ povinný vypracovať protokol o prebratí prístupov a agendy, ktorý bude obsahovať:
 - Zoznam odovzdaných správcovských hesiel a prístupových údajov;

- potvrdenie o funkčnosti a aktuálnosti odovzdaných údajov;
- podpisy zástupcov Poskytovateľa a Objednávateľov.

12.7 **Mlčanlivosť a bezpečnosť.** Všetky údaje získané Poskytovateľom od predchádzajúceho poskytovateľa sú považované za dôverné. Poskytovateľ je povinný zaobchádzať s týmito údajmi v súlade s ustanoveniami o dôvernosti informácií v tejto Zmluve.

13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa osobitného predpisu [zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (o slobode informácií) v znení neskorších predpisov, v spojení s ustanovením § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 13.2 Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňať len písomne, a to na základe dohody Strán vyhotovenej vo forme datovaného a číslovaného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Stranami.
- 13.3 Právne pomery touto Zmluvou neupravené sa spravujú ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 13.4 V prípade, že akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, pokiaľ to nevyučuje v zmysle príslušných právnych predpisov samotná povaha takého ustanovenia. Strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné, neúčinné a/alebo nevykonateľné, nahradiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať vôli Strán v čase uzatvorenia tejto Zmluvy.
- 13.5 Prípadné spory a/alebo nezrovnalosti medzi Stranami, ktoré vzniknú na základe tejto Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou sa budú riešiť v prvom rade mimosúdnu cestou, a to vzájomnými rokovaniami Strán vedenými v dobrej viere. Ak sa tieto spory a/alebo nezrovnalosti nepodari vyriešiť ani po takýchto vzájomných rokovaníach Strán, a to najneskôr do 30 (slovom: *tridsať*) kalendárnych dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Strana oprávnená predložiť tieto spory a/alebo nezrovnalosti medzi Stranami, ktoré vzniknú na základe tejto Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 13.6 Súčasťou Zmluvy je nasledujúca príloha:
- 13.6.1 Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky – Služby IT podpory vrátane topológie siete.
- 13.6.2 Príloha č. 2 – Špecifikácia ceny
- 13.6.3 Príloha č. 3 – Vzor preberacieho protokolu
- 13.6.4 Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov
- 13.7 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 (slovom: *troch*) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ č. 1 obdrží 1 (slovom: *jeden*) rovnopis, Objednávateľ č. 2 obdrží 1 (slovom: *jeden*) rovnopis a Poskytovateľ 1 (*jeden*) rovnopis.
- 13.8 Strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pozorne prečítali, jej obsahu porozumeli a ten predstavuje ich skutočnú a slobodnú vôľu zbavenú akéhokoľvek omylu. Svoje prejavy vôle obsiahnuté v tejto Zmluve Strany považujú za určité a zrozumiteľné, vyjadrené nie

v tiesni a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Stranám nie je známa žiadna okolnosť, ktorá by spôsobovala neplatnosť niektorého z ustanovení tejto Zmluvy. Strany na znak svojho súhlasu s obsahom túto Zmluvu podpísali.

V dňa

V dňa

Valaliky Industrial Park, s. r. o.

Ing. Vladimír Ďuriš, prokurista

MH Invest, s.r.o.

Ing. Adrián Jenčo, LL.M, MBA, konateľ

V dňa

teamative a. s.

Ing. Erik Gottschall, Managing Director

Príloha č. 1 k Zmluve

Zákazka „Služby IT Podpory“

Predmetom zákazky je poskytovanie komplexných služieb v rámci informačno-komunikačných technológií vrátane služieb prevádzky a podpory IT prostredia, pre verejného obstarávateľa a jeho sesterskú spoločnosť sídliacu na rovnakej adrese.

Služba sa poskytuje podľa potreby vzdialene, alebo na mieste v Bratislave a Košiciach. Súčasťou služby je helpdesk.

Dostupnosť Poskytovateľa je minimálne 120 hodín mesačne v pracovných dňoch, pričom tieto hodiny budú rozvrhnuté v čase od 8:00 do 17:00. Predpokladaný mesačný rozsah je 130 hodín, za predpokladu že budú všetky služby zabezpečené. Poskytovateľ naceňuje aj poskytovanie služieb mimo pracovného času a zaväzuje sa byť k dostupnosti vo výnimočných okolnostiach (odhadovaný predpoklad 10h/mesiac). Dostupnosť je bližšie rozpísaná v službách špecifikujúcich SLA – objednávatel' požaduje dodržanie termínov v rámci Garantovanej dostupnosti a riešení incidentov.

Poskytovateľ zodpovedá za riadne a včasné plnenie všetkých služieb v dohodnutom rozsahu za predpokladaný čas.

Služby budú poskytované podľa počtu užívateľov a tomu zodpovedajúcemu počtu zariadení, vrátane siete a všetkých jej aktívnych a neaktívnych prvkov, ako sú switche, routre, AP, serveri, tlačiarne a pod.

Administrácia všetkých vymenovaných prvkov, predpokladaná schopnosť spravovať pracovné stanice a serveri na platformách Windows, Linux, Apple, vrátane ich služieb a aplikácií. Poskytovateľ v rámci služby tiež zabezpečuje automatizáciu procesov, ich rozvoj a prevádzku s cieľom zabezpečiť vyššiu efektivitu pracovných a pridružených činností.

Súčasťou služby je aj poskytovanie zabezpečenia, ktorého súčasťou je prístup ku konzole pre pokročilý manažment a reporting s kompletným prehľadom zabezpečovaných zariadení, ochrana pracovných staníc a serverov pred vírusmi a inými hrozbami, ochrana aplikácií v cloude, ochrana mailovej komunikácie, ochrana pred "zero day" útokmi, manažment bezpečnostných a iných záplat, prevenciu pred narušením bezpečnosti.

V rámci služby sú tiež spravované cloudové aplikácie, napr. O365E3, M365BP, vrátane poskytovania podpory, aj smerom k tretím stranám. V rámci služby je potrebné zabezpečiť podmienené prístupy k dátam iba z korporátnych zariadení spĺňajúcich bezpečnostné politiky, riadené interným schvaľovacím procesom a spravovať ich. Zároveň bude poskytovaná podpora pri zabezpečení licencií a správa ESET Endpoint Security alebo porovnateľného, resp. ekvivalentného produktu na zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti. Poskytovateľ zároveň bude poskytovať podporu v oblasti kybernetickej bezpečnosti a efektivity IT. Poskytovateľ bude poskytovať podporu pri prípadných problémoch s ďalšími licencovanými produktmi, ktoré objednávatel' používa AutoCAD, MS Project, Pohoda, Omega).

Zálohovanie užívateľských dát, v rámci poskytovaných služieb je potrebné riešiť tak aby boli zálohy chránené pred rôznymi útokmi, zašifrovaním a pod. prostredníctvom technológie immutable backup. V službe je zahrnutá aj správa užívateľov vo všetkých platformách, change management, podpora. Do služby sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa, vrátane nákladov na dopravu, licencie a pod.

Služba zahŕňa aj administráciu tlačiarní a v rozsahu konfigurácie zariadení a inštalácie tlačových a skenovacích klientov, PC – on site aj cez vzdialený prístup. Správa externého serveru (tzv. Volvo Servera).

Služba bude poskytovaná v trvaní 24 mesiacov, za mesačnú úhradu. Poskytovateľ je povinný každý mesiac zaslať podrobný výkaz (reporting) činností a správu o celkovom stave sietí a zariadení.

Služby budú poskytované v súlade s nasledovnými pravidlami pre poskytovanie dohodnutej úrovne Služby (SLA):

1. Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť Verejnej cloudovej služby MS Business Premium a Virtuálnych serverov (zároveň presun File serveru a server na prevádzku účtovného systému Pohoda a Olymp spoločnosti Valaliky Industrial Park a účtovného systému Omega spoločnosti MH Invest na virtuálny server nového uchádzača) 24 hodín počas 7 dní v týždni pri Garantovanej dostupnosti 99.5% času za kalendárny mesiac. Služba sa považuje za nedostupnú ak sa na ňu nedokážu pripojiť aspoň 3ja užívatelia Objednávateľa.
2. V prípade nedodržania Garantovanej dostupnosti, okrem prípadov uvedených v bode 3, sa znižuje odmena za službu pri ktorej bola znížená dostupnosť nasledovne:

Dostupnosť (D)	Zníženie odmeny o
≥ 99.5	0%
$99.3 \leq D < 99.5$	30%
$99.1 \leq D < 99.3$	60%
$D < 99.1$	100%

3. Pri posudzovaní plnenia Garantovanej dostupnosti sa v nasledovných prípadoch nedostupnosť Virtuálnych serverov a Verejnej cloudovej služby neposudzuje ako nedostupnosť v súlade s bodom 1.:
 - a. za prerušenie poskytovania Verejnej cloudovej služby preukázateľne zodpovedá spoločnosť Microsoft za predpokladu, že to vie Poskytovateľ jednoznačne preukázať;
 - b. nefunkčnosť zariadenia, za ktorú preukázateľne nezodpovedá Poskytovateľ;
 - c. výpadku elektrickej energie a/alebo internetového pripojenia, za ktoré preukázateľne nezodpovedá Poskytovateľ;
 - d. prerušenia služby počas plánovaných Servisných prác, o ktorých bol Objednávateľ vopred (e-mailom) oboznámený a ich rozsah a odhadované trvanie boli vzájomne odsúhlasené;
 - e. prerušenie služby vyvolanými okolnosťami vyššej moci.
 4. Poskytovateľ je povinný odstraňovať poruchy, výpadky, nefunkčnosť a nedostupnosť Služieb (ďalej iba ako „Incident“) v závislosti od úrovne závažnosti Incidentu a reakčných časov uvedených nižšie:
- I. Kritická vada kategória „A“ - kritickou vadou sa rozumie nefunkčnosť Služby ako celku, či jeho kľúčových častí, a/alebo nefunkčnosť ohrozujúca bezpečný chod Služby alebo aplikácie systému Objednávateľa, ku ktorej je Služba pripojená. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. začať riešiť Incident v pracovných dňoch do 4 hodín od jeho nahlásenia Objednávateľom
 - b. a vyriešiť počas pracovných dní do 24 hodín od jeho nahlásenia. Opravou môže byť aj tzv. „hot-fix“, pokiaľ to umožní užívateľom Objednávateľa používať službu v súlade s dohodnutými podmienkami poskytovania služby. Trvalé odstránenie vady zabezpečí Poskytovateľ do 5-ich pracovných dní od nahlásenia vady; v prípade Verejnej cloudovej služby, do času trvalého odstránenia vady poskytovateľom tejto služby.

- II. Závažná vada - kategória „B“ - závažnou vadou sa rozumie stav znamenajúci nefunkčnosť časti Služby, ktorá nespadá do kategórie kritické vady, avšak nie je zaistená trvalá dostupnosť Služby a/alebo vada významne obmedzuje prácu užívateľov. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. začať riešiť Incident v pracovných dňoch do 8 hodín od jeho nahlásenia Objednávateľom
 - b. a vyriešiť počas pracovných dní do 48 hodín od jeho nahlásenia. Opravou môže byť aj tzv. „hot-fix“, pokiaľ to umožní užívateľom Objednávateľa používať službu v súlade s dohodnutými podmienkami poskytovania služby. Trvalé odstránenie vady zabezpečí Poskytovateľ do 5-ich pracovných dní od nahlásenia vady; v prípade Verejnej cloudovej služby, do času trvalého odstránenia vady poskytovateľom tejto služby.
- III. Iné vady – kategória „C“ – inou vadou sa rozumie taká nefunkčnosť systému, ktorá nespadá do kategórií „A“ alebo „B“ a ktorá nemá priamy dopad na funkcionality Služby a/alebo neobmedzuje bežnú prácu užívateľov. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. začať riešiť Incident v pracovných dňoch do 72 hodín od jeho nahlásenia Objednávateľom
 - b. a vyriešiť do 5 (päť) pracovných dní od jeho nahlásenia. Opravou môže byť aj tzv. „hot-fix“, pokiaľ to umožní užívateľom Objednávateľa používať službu v súlade s dohodnutými podmienkami poskytovania služby. Trvalé odstránenie vady zabezpečí Poskytovateľ do 10-ich pracovných dní od nahlásenia vady; v prípade Verejnej cloudovej služby do času trvalého odstránenia vady.

V prípade, ak Objednávateľ požiada Poskytovateľa o odstránenie vady, bez ohľadu na závažnosť Incidentu a reakčné časy uvedené v bode 3, je Poskytovateľ povinný tejto požiadavke vyhovieť na základe vzájomne odsúhlaseného termínu a za odmenu zodpovedajúcu hodinovej sadzbe nad rámec bežnej pracovnej doby (8:00-17:00).

5. Nahlasovanie incidentov

- a. Poskytovateľ zabezpečí Objednávateľovi na svoje náklady (v prípade potreby licencie) prístup do webovej aplikácie slúžiacej na nahlasovanie a sledovanie stavu riešenia Incidentov.
- b. Administrátori určení Objednávateľom sú oprávnení nahlasovať Poskytovateľovi Incidenty prostredníctvom webovej aplikácie, v prípade jej nedostupnosti prostredníctvom e-mailu na kontaktnú osobu a/alebo na to určenú e-mailovú adresu Poskytovateľa.
- c. Poskytovateľ potvrdí prevzatie Incidentu prostredníctvom webovej aplikácie; v prípade jej nedostupnosti prostredníctvom e-mailu zaslanom Administrátorovi Objednávateľa.
- d. Poskytovateľ začne riešiť Incident v súlade s podmienkami uvedenými v bode 4.
- e. Ak Incident zaradený ako Kritická vada kategórie „A“ nebude odstránený v súlade s podmienkami podľa bodu 4 tejto Prílohy, vzniká Objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške €200, a to za každý začatý deň omeškania s odstránením tohto Incidentu, najviac však €1000.
- f. V prípade, že sa Administrátor Objednávateľa a zodpovedný pracovník Poskytovateľa nezhodnú na kategórii nahláseného Incidentu, bude tento spor eskalovaný na štatutárnych zástupcov Zmluvných strán.

- g. V prípade Incidentov, pri ktorých je na odstránenie potrebná súčinnosť Objednávateľa, sa doba na odstránenie Incidentu primerane predĺži o čas, počas ktorého nebola súčinnosť zo strany Objednávateľa poskytnutá.

Objednávateľ v prílohe poskytuje opis – topológiu sieťovej infraštruktúry pre objednávateľov (Valaliky Industrial Park, s.r.o. a MH Invest, s.r.o.)

Príloha č. 2 – Špecifikácia ceny

Predmet	Hodinová sadzba počas pracovného času	Predpokladaný počet osobohodín za 24 mesiacov	Hodinová sadzba mimo pracovného času ¹	Predpokladaný počet za 24 mesiacov	Súčet - cena (EUR bez DPH)
Služby IT Podpory	59,75	2880	76	240	190 320

¹ Môže byť rovnaká ako Hodinová sadzba v pracovný čas.

Príloha č. 3 – Vzor preberacieho protokolu

Protokol o vykonaní práce a poskytnutí služby

Dátum:

Vykonané práce:

[illegible]

Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov

(AK SA UPLATŇUJE)

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa pobytu)	IČO	% podiel na zákazke	Predmet subdodávok
1.					
2.					
3.					

*za subdodávateľa sa považuje hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s úspešným uchádzačom písomnú odplacnú zmluvu na plnenie určitej časti zákazky/zmluvy.