

Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl . Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy zhotoviteľa: Z0124-ATOS-11/12

Zmluvné strany

Objednávateľ: Slovenská pošta, a. s.

Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica

V zastúpení: Ing. Tomáš Drucker
generálny riaditeľ

Ing. Peter Blaškovitš
riaditeľ informačných technológií

obidvaja na základe poverenia predstavenstva Slovenskej pošty, a. s. podľa platného podpisového poriadku OS-03

IČO: 36631124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Bankové spojenie: Poštová banka, a.s.,
číslo účtu: 3001130011/6500

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S.
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ: Atos IT Solutions and Services s.r.o.

Sídlo: Einsteinova 11, 851 01 Bratislava

V zastúpení: Ing. Peter Prónay, konateľ

IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK20023110661
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia a.s.
číslo účtu: 1097895000/1111

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 66638/B
(ďalej len „poskytovateľ“ resp. „zhotoviteľ“)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 1/15	Ev. číslo: 1521/2012

1 PREDMET ZMLUVY

- 1.1 Touto Zmluvou o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory (ďalej len "Zmluva") sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby v rozsahu špecifikovanom v Prílohe 1, - Popis služieb, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej len „služby“) a Objednávateľ sa zaväzuje platiť Zhotoviteľovi servisné poplatky tak, ako je uvedené v tejto Zmluve.
- 1.2 Produkty hardware, na ktoré budú poskytované služby podľa tejto Zmluvy sú uvedené v Prílohe 2 – Zoznam produktov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej len "Produkty").

2 POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- 2.1 Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané v priestoroch Objednávateľa, v priestoroch Zhotoviteľa, alebo kdekoľvek inde podľa písomnej dohody. Službu je možné poskytovať zo všetkých priestorov, z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre objednávateľa.
- 2.2 Ak nie je v Prílohe 1 - Popis služieb resp. v Prílohe 2 – Zoznam produktov dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy (Základné časové pokrytie) od 8:00 do 17:00 hodín, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (t.j. štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja). V uvedených prílohách však môže byť pre pokryté produkty doba pre poskytovanie služieb rozšírená na 24x7 včítane štátom uznaných sviatkov.
- 2.3 Podľa úvahy Zhotoviteľa 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 Objednávateľom vymeniteľných dielov kuriérom, kde takými dielmi sú myš, klávesnica, či iný diel stanovený ako Objednávateľom opraviteľný, alebo celý náhradný výrobok. Zhotoviteľ stanoví spôsob plnenia tak, aby bola poskytnutá účelná a včasná podpora Objednávateľovi.
- 2.4 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.

3 PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITEĽA

- 3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou prostredníctvom riadne kvalifikovaných pracovníkov.
- 3.2 Zhotoviteľ je oprávnený poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Pri vykonávaní Dohodnutej činnosti treťou stranou má Zhotoviteľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
- 3.3 Zhotoviteľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, že nastali skutočnosti vyššej moci, ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu žiadosti Objednávateľa na výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Zhotoviteľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, ktoré mu zabránili Dohodnutú činnosť vykonať riadne a včas a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu tejto Zmluvy.
- 3.4 Zhotoviteľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak ich nemohol splniť v dôsledku objektívnych okolností vyššej moci a/alebo neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktoré mu znemožnili uskutočniť výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy (napr. mu bol objektívne znemožnený prístup k prostriedkom) alebo v dôsledku skutočností, že Objednávateľ počas vykonávania Dohodnutej činnosti nedodrжал svoje povinnosti podľa Čl. 4 tejto Zmluvy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 2/15	Ev. číslo: 1521/2012

- 3.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti.

4 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 4.1 Objednávateľ musí Zhotoviteľovi poskytnúť nasledovné:

- a) Prístup k produktom pokrytým predplatenými službami podľa Prílohy č.1. vrátane vzdialeného prístupu s tým, že Zhotoviteľ vyvinie maximálne úsilie, aby servisný zásah nenarušil prevádzku tohto ani ostatných systémov obstarávateľa.
- b) Zodpovedajúci pracovný priestor v primeranej vzdialenosti od produktov.
- c) Prístup a možnosť využitia všetkých informácií, interných zdrojov a zariadení, systému a taktiež použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia systému alebo pamäťových médií, ktoré Zhotoviteľ určí za potrebné pre servis produktov.

- 4.2 Objednávateľ bude zodpovedný za celkový súpis produktov, technického a programového vybavenia spadajúceho pod služby, za presnosť takéhoto zoznamu, ktorý bude zahŕňať: umiestnenie produktov, výrobné čísla, názvy systémov a úrovne podpory, ktoré sa na ne vzťahujú, vrátane akýchkoľvek dodatočných zmien v zozname, ak sú požadované počas príslušného obdobia poskytovania služieb. Objednávateľ je povinný udržiavať tento zoznam v aktualizovanom stave počas obdobia poskytovania služieb.

- 4.3 Objednávateľ je povinný dodržiavať bežné prevádzkové postupy uvedené v prevádzkových príručkách výrobcu (výrobcov) daných produktov alebo podľa inštrukcií Zhotoviteľa. Objednávateľ nesmie vykonávať na produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej výrobcom.

- 4.4 Ak bude Zhotoviteľ požadovať použitie niektorých diagnostických a údržbových programov pre systémy a siete (ďalej len „značkové servisné nástroje“) pre dodávku služieb pri istých úrovniach pokrytia, tieto značkové servisné nástroje ostanú výlučným vlastníctvom Zhotoviteľa a poskytujú sa bez ďalších záruk. Tieto nástroje môžu byť umiestnené na systéme, v sieti alebo v priestoroch Objednávateľa a Objednávateľ ich smie používať len na účely stanovené povolením Zhotoviteľa a len počas trvania príslušného obdobia servisného pokrytia. Objednávateľ nesmie značkové servisné nástroje predávať, prevádzať, dávať do zálohy ani nijakým iným spôsobom zaťažovať či poskytovať inej osobe. Objednávateľ je ďalej povinný:

- a) umožniť Zhotoviteľovi udržiavať takéto značkové nástroje na svojom systéme alebo vo svojich priestoroch a poskytovať súčinnosť pri ich spúšťaní,
- b) inštalovať, udržiavať a podporovať značkové servisné nástroje vrátane všetkých prípadných aktualizácií a dočasných opráv,
- c) používať elektronické dáta schopné prenosu na informovanie Zhotoviteľa o udalostiach, identifikovaných týmto programovým vybavením,
- d) poskytnúť diaľkové pripojenie prostredníctvom komunikačných ciest schválených zo strany Zhotoviteľa.

- 4.5 Pri ukončení poskytovania služieb je Objednávateľ povinný vrátiť značkové servisné nástroje Zhotoviteľovi, resp. umožniť mu odstránenie týchto značkových servisných nástrojov.

- 4.6 Objednávateľ hradí všetky telekomunikačné poplatky spojené s využívaním Informačného centra Zhotoviteľa, s inštaláciou a udržiavaním napojenia na internet alebo inou alternatívou schválenou zo strany Zhotoviteľa pre komunikáciu s reakčným centrom, vrátane komunikácie so značkovými servisnými nástrojmi.

- 4.7 Objednávateľ je povinný implementovať dočasné procesy alebo riešenia poskytnuté zo strany Zhotoviteľa v čase, kým bude Zhotoviteľ pracovať na trvalom riešení.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 3/15	Ev. číslo: 1521/2012

- 4.8 Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá mimo Produktov, na ktoré sú poskytované služby, zabezpečí, že je možné znova vytvorenie stratených alebo pozmienených súborov, dát alebo programového vybavenia Objednávateľa.
- 4.9 Objednávateľ zabezpečí, že pri poskytovaní služieb v priestoroch Objednávateľa bude prítomný zástupca Objednávateľa. Pre účely tejto Zmluvy Objednávateľ menuje minimálne tri osoby na zaistenie kontaktu so Zhotoviteľom. Oprávnené a určené osoby Objednávateľa sú uvedené v Prílohe č. 3, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 4.10 Objednávateľ upovedomí Zhotoviteľa, ak sa produkty budú používať v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie či bezpečnosť zamestnancov Zhotoviteľa a jej dodávateľov. V takomto prípade môže Zhotoviteľ požadovať od Objednávateľa, aby ponechal tieto produkty pod dozorom Zhotoviteľa, a odložiť poskytovanie služieb, až kým nie je príslušné riziko odstránené.

5 DOBA PLATNOSTI A UKONČENIE ZMLUVY, ODSÚPENIE OD ZMLUVY

- 5.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR.
- 5.2 Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len "register"). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva.
- 5.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 30.09.2015 alebo do vyčerpania limitu 331 000 EUR, ktorý má Objednávateľ vyhradený na účel tejto Zmluvy, podľa toho, ktorá z týchto právnych skutočností nastane skôr. Vyčerpanie limitu je Objednávateľ povinný oznámiť písomne Zhotoviteľovi..
- 5.4 Túto Zmluvu je možné kedykoľvek ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, predmetom ktorej bude aj dohoda Zmluvných strán o prípadnom vzájomnom finančnom vysporiadaní sa.
- 5.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že aj pred uplynutím doby, na ktorú sa táto Zmluva uzatvára, môže ktorákoľvek strana vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 6 mesiacov, počítajúc odo dňa nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej strane.
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že ktorákoľvek zo strán môže od tejto Zmluvy odstúpiť len v prípade, že druhá strana poruší svoje záväzky podľa tejto Zmluvy a toto nenapraví do 30 dní po oznámení prvou stranou tejto Zmluvy, že k takému porušeniu došlo.
- 5.7 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
- 5.8 Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok neporušujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody.
- 5.9 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred odstúpením od tejto Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť a plnenia poskytnuté pred odstúpením od tejto Zmluvy sa nevracajú.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 4/15	Ev. číslo: 1521/2012

- 5.10 V prípade skončenia platnosti tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia o ochrane dôverných informácií, ktoré platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy. V prípade udelených licencií zo strany Zhotoviteľa, skončením platnosti tejto Zmluvy platia licencie udelené na dobu určitú do doby skončenia v licenčnej zmluve dojedanej doby platnosti licencie a to aj v prípade, ak doba skončenia platnosti licencie presiahne dobu platnosti tejto Zmluvy. V prípade licencií udelených na dobu neurčitú, tieto platia bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti tejto Zmluvy.

6 SERVISNÉ POPLATKY

- 6.1 Servisné poplatky za služby sú udané v Euro (EUR) a budú fakturované kvartálne podľa Platobného kalendára uvedeného v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 6.2 Všetky tieto poplatky nezahrňujú Daň z pridanej hodnoty, ktorá bude pripočítaná v zákonom stanovenej výške a fakturovaná Objednávateľovi navyše k servisným poplatkom.
- 6.3 Servisný poplatok je splatný na základe predloženej faktúry, ktorú bude Zhotoviteľ posilať na konci každého kvartálu. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť faktúru v lehote do 30 dní odo dňa jej vystavenia. Zhotoviteľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi najneskôr do troch dní odo dňa jej vystavenia, v opačnom prípade sa lehota splatnosti stanovuje na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
- 6.4 Zhotoviteľ môže prerušiť plnenie, ak Objednávateľ nezaplatí ktorúkoľvek zo splatných čiastok alebo nesplní akúkoľvek z podmienok tejto zmluvy, ak také konanie nebolo napravené do desiatich (10) dní od písomného upozornenia.

7 SANKCIE A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 Zmluvné strany s dohodli, že v prípade, ak sa Zhotoviteľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností podľa tejto zmluvy a toto omeškanie nezavinil Objednávateľ neposkytnutím mu primeranej súčinnosti podľa tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený účtovať si voči Zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z celkovej mesačnej platby platenej Zhotoviteľovi podľa tejto zmluvy a to aj za každý začatý deň omeškania Zhotoviteľa s plnením si svojich povinností ak je plnenie stanovené na dni alebo za každú aj začatú hodinu omeškania ak je plnenie stanovené v hodinách. Stanovenú zmluvnú pokutu si môže Objednávateľ účtovať za každé jednotlivého porušenie povinnosti zvlášť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ktorá prekračuje zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 7.2 Nárok Objednávateľa na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s touto Zmluvou, za ktorú Zhotoviteľ zodpovedá, bude obmedzený na povinnosť Zhotoviteľa nahradiť priamu škodu (za priame škody sa budú považovať iba tie skutočné škody, ktoré vznikli ako bezprostredný a pri bežnom priebehu udalostí predvídateľný následok porušenia povinností Zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy), a to do výšky 827 500 EUR, čo predstavuje 2,5-násobok sumy, ktorú dodávateľovi zaplatí SP maximálne za celý predmet zmluvy počas celej doby jej platnosti.

8 OBMEDZENIA

- 8.1 Služby nezahŕňajú poskytovanie, vrátenie/výmenu alebo inštaláciu materiálov alebo iných spotrebných položiek vrátane, okrem iného, príslušenstva, prevádzkového materiálu, magnetických médií, tlačových hláv, pások, tonerov a batérií.
- 8.2 Služby sa nevzťahujú na škody, problémy alebo nedostatky, ktoré vznikli následkom:
- a) nesprávnej alebo neprimeranej údržby alebo kalibrácie zo strany Objednávateľa,
 - b) nosičov, programového vybavenia, rozhraní alebo materiálov alebo iných produktov Objednávateľa alebo tretej strany,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 5/15	Ev. číslo: 1521/2012

- c) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa Zmluvy alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci podľa inštrukcií Zhotoviteľa) počas doby platnosti tejto Zmluvy opravovať, udržiavať, modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať produkty, ktoré sú predmetom služieb,
- d) nesprávneho alebo neúmerného použitia alebo neprevádzkovania v súlade s technickými parametrami produktu,
- e) z vírusu, zasiahnutia, wormu alebo podobného poškodzujúceho kódu, ktorý nebol zavedený zo strany Zhotoviteľa,
- f) zlých podmienok, zanedbania, nehody, straty alebo poškodenia pri preprave, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, porúch v dodávkach elektriny, prepravy zabezpečovanej Objednávateľom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly Zhotoviteľa,
- g) nesprávnej prípravy miesta inštalácie alebo umiestnenia alebo prostredia inštalácie, ktoré nevyhovujú špecifikácii na miesto inštalácie, alebo
- h) z nesplnenia požiadaviek stanovených v špecifikácii pre príslušný produkt zo strany Objednávateľa
- i) vyššej moci.

9 DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ, OCHRANA AKTÍV

9.1 Za dôvernú informáciu bude pre účely tejto zmluvy považovaná akákoľvek informácia, ktorú jedna zo strán sprístupní alebo inak poskytne strane druhej, vrátane, nie však výlučne obchodného tajomstva, know-how, patentov, výskumu, obchodných plánov, marketingových informácií, údajov o zákazníkoch a finančnej situácii, ako aj akákoľvek ďalšia informácia technologického, obchodného a/alebo finančného charakteru, či už obsiahnutá v oznámeniach, listoch, faxoch, zápisoch/protokoloch, dohodách, zmluvách, analýzach, správach, záznamoch, dokumentoch, manuáloch, kompiláciách, softvérových kódach, e-mailoch alebo poskytnutá ústne.

9.2 Za dôverné informácie v zmysle tejto zmluvy sa nebudú považovať tie informácie a dáta,

- a) ktoré sa stanú informáciami všeobecne známymi a dostupnými verejnosti inak ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy;
- b) ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie ňou legálne vlastnené v čase ich poskytnutia, alebo prijímajúcou stranou nezávisle odvodené a vytvorené bez využitia dôvernej informácie, ktorú táto dostala od poskytujúcej strany;
- c) ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie získané zákonnou cestou od tretej strany, ktorá nie je voči poskytujúcej strane viazaná podobnou dohodou či akýmkoľvek iným záväzkom ohľadom dôvernosti informácií;
- d) ktorých zverejnenie je vyžadované platným právnym poriadkom;
- e) na ktorých poskytnutie tretej strane dala poskytujúca strana strane prijímajúcej vopred písomný súhlas.

Ak sa tieto výnimky budú vzťahovať len na časť dôvernej informácie, zaobchádzanie so všetkými jej ostatnými časťami sa bude riadiť ustanoveniami tejto zmluvy.

9.3 Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje:

- a) zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a uskutočniť všetky náležité opatrenia na zabezpečenie ochrany dôverných informácií tak, aby sa tým podľa možností predišlo ich prezradeniu či zneužitiu,
- b) používať dôverné informácie výlučne na účel, na aký boli poskytnuté,
- c) sprístupniť dôverné informácie iba tým svojim pracovníkom/zamestnancom, ktorí sa v rámci svojho pôsobenia potrebujú s nimi oboznámiť, a v rozsahu v akom ich na taký účel potrebujú nevyhnutne poznať a len za predpokladu, že pred takým sprístupnením dôverných informácií

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 6/15	Ev. číslo: 1521/2012

budú také osoby zaviazané povinnosťou mlčanlivosti aspoň v rozsahu vyplývajúcom pre prijímajúcu stranu z tejto dohody,

- d) bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovúcej strany nesprístupniť dôverné informácie žiadnej tretej strane, ktorú pred takým sprístupnením zaviaže dohodou o utajení týchto informácií, tak aby bola zabezpečená minimálne rovnaká úroveň ochrany dôverných informácií, akú upravuje táto dohoda.
- e) na žiadosť poskytovúcej strany jej do 7 dní od doručenia takej žiadosti vrátiť alebo zničiť všetky písomné, uložené, či inak zadokumentované dôverné informácie, vrátane informácií získaných na ich základe, a kópií všetkých týchto informácií a písomne oznámiť poskytovúcej strane úplné splnenie tohto záväzku. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na akékoľvek kompilácie, štúdie, analýzy či akékoľvek iné dokumenty vzťahujúce sa na dôverné informácie alebo od nich odvodené, na nich založené a z nich vyplývajúce.
- f) v prípade, že budú ako dôverné informácie poskytnuté programové moduly, zdržať sa akýchkoľvek neautorizovaných zásahov do ich kódu, či aplikácie metód reingenieringu, pokiaľ sa strany písomne nedohodnú inak.

9.4 Zhotoviteľ berie na vedomie a súhlasí, že pri plnení predmetu zmluvy bude dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa, s ktorými bol preukázateľne oboznámený, pričom Objednávateľ zabezpečí preukázateľné poučenie všetkých pracovníkov Zhotoviteľa, ako aj pracovníkov subdodávateľov Zhotoviteľa. Zoznam pracovníkov Zhotoviteľa, podieľajúcich sa na plnení predmetu zmluvy, spolu s číslom OP bude uvedený v Prílohe 3 tejto Zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

9.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že nebude prenášať a uchovávať dáta Objednávateľa, s ktorými pri plnení predmetu zmluvy príde do kontaktu, mimo informačného systému Objednávateľa. V prípade, že počas plnenia predmetu zmluvy nastane situácia, že bude potrebné manipulovať s dátami objednávateľa mimo jeho informačného systému, bude táto situácia protokolárne ošetrovaná.

9.6 Zhotoviteľ nesie zodpovednosť za to, že služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

10 POSTÚPENIE

10.1 Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto Zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Zhotoviteľ má právo vykonávať služby podľa tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, bez toho, že by sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

11 PRÁVO

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

12 VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Ak sa jedna zo zmluvných strán dostane do platobnej neschopnosti, nebude schopná zaplatiť svoje dlhy v čase ich splatnosti, podá návrh na vyhlásenie konkurzu na svoj majetok, bude na ňu právoplatne vyhlásený konkurz, vstúpi do likvidácie, druhá zmluvná strana môže ukončiť túto Zmluvu odstúpením od zmluvy.

12.2 Ak bude akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevykonateľné, platnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 7/15	Ev. číslo: 1521/2012

nedotknutá. Neuplatnenie práva zmluvnej strany alebo omeškanie pri vymáhaní jej práv podľa tejto Zmluvy nezakladá ani sa nebude považovať za vzdanie sa alebo stratu takýchto práv.

- 12.3 Táto Zmluva spolu s príslušnými prílohami vytvárajú úplnú dohodu medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohovory, vyjadrenia alebo dohody zmluvných strán, či už písomné alebo ústne, týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy. Dodatočné alebo odlišné podmienky Objednávateľa sa neuplatnia.
- 12.4 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich exemplároch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri a Zhotoviteľ obdrží dve vyhotovenia.
- 12.5 Zmeny a doplnky tejto Zmluvy je možné robiť len písomne formou dodatku, s výnimkou zmien prílohy č. 3, ktoré je možné uskutočniť na základe oznámenia zaslaného jednou zmluvnou stranou druhej.
- 12.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
- Príloha 1 - Popis služieb
 - Príloha 2 - Zoznamy produktov s cenovou kalkuláciou
 - Príloha 3 - Zoznam oprávnených a určených osôb na strane Objednávateľa a osôb na strane Zhotoviteľa podieľajúcich sa na plnení predmetu zmluvy
- 12.7 V prípade rozporu medzi podmienkami uvedenými v hlavnej časti tejto Zmluvy a podmienkami uvedenými v prílohách tejto Zmluvy, bude mať prednosť obsah hlavnej časti tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých príloh, bude mať prednosť ustanovenie prílohy, ktorá je vo výpočte príloh vyššie uvedená pod nižším poradovým číslom.
- 12.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

V dňa

Za Zhotoviteľa:
Atos IT Solutions and Services s.r.o.

Za Objednávateľa:
Slovenská pošta, a. s.

Ing. Peter Prónay
Konateľ

Ing. Tomáš Drucker
generálny riaditeľ

Ing. Peter Blaškovitš
riaditeľ informačných technológií

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 8/15	Ev. číslo: 1521/2012

Príloha č.1 k Zmluve o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory

Popis služieb

Predmetom zmluvy je zabezpečenie systémových služieb vyššej podpory, pozostávajúcich zo služieb hardvérovej (hw) a systémovej podpory Produktov (zariadení) uvedených v Prílohe č.2 v nižšie uvedenom rozsahu:

- nahlasovanie a riešenie hw a systémových problémov s pokrytím podľa Prílohy č.2,
- dodržanie doby opravy podľa Prílohy č. 2,
- zabezpečenie prístupu k sťahovaniu sw aktualizácií a patchov firmware a driverov,
- poskytnutie platných sw licencií aj na aktualizácie (nové verzie) sw publikované počas platnosti Zmluvy,
- poskytnutie proaktívnej a reaktívnej údržby a podpory,

1. POPIS SLUŽIEB HARDVÉROVEJ PODPORY PRODUKTOV

Parametre servisu:

V Prílohe č.2 sú uvedené požadované parametre servisu pre každé zariadenie.

Definícia 24x7, FIX24

Pokrytie: 24x7 (24 hodín denne, 7 dní v týždni, počas celého kalendárneho roka včítane štátom uznaných sviatkov)

Doba opravy do 24 hodín od zaregistrovania problému u Zhotoviteľa

Definícia 9x5, Courier repair 4BD

Pokrytie: 9x5 (9 hodín od 8h do 17h, 5 pracovných dní v týždni, okrem štátom uznávaných sviatkov)

Doba dodania náhradného dielu zákazníkovi do 4 pracovných dní od zaregistrovania problému u Zhotoviteľa.

Doba opravy (Repair Time).

Dobou opravy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému u Zhotoviteľa do uvedenia nefunkčného zariadenia do riadneho pracovného stavu. Riadny pracovný stav je schopnosť použiť zariadenie bez obmedzení, preukázaná testom popísaným v dokumentácii zariadenia. Po prejdení testov je zariadenie považované, že je v riadnom pracovnom stave. Obnovenie pripravenosti zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného softvéru.

Obmedzenie.

Čas mimo dohodnutého pokrytia nemôže byť započítaný do doby opravy podľa tejto dohody. V prípade nekontrolovateľných vplyvov - vyššia moc (podľa Obch. zákonníka.) a obmedzený prístup k zariadeniu, Zhotoviteľ nezodpovedá za dodržanie času opravy a neakceptuje žiadnu sťažnosť alebo penále zo strany objednávateľa.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 9/15	Ev. číslo: 1521/2012

2. POPIS SLUŽIEB SYSTÉMOVEJ PODPORY PRODUKTOV

Doba platnosti: od 01.11.2012

Rozsah a parametre služieb:

- Centrálny helpdesk pre nahlasovanie incidentov.
- Proaktívna systémová údržba - pravidelné práce v maximálnom rozsahu 3 človeko-dni (MD) mesačne
- Reaktívna podpora – práce v maximálnom rozsahu 24 človeko-dní (MD) ročne, poskytované s pokrytím 24x7, s dobou odozvy do 30 minút a nástupom na riešenie do 4 hodín.
- Podporné služby – ad-hoc práce v maximálnom rozsahu 10 človeko-dní (MD) ročne.
-

Definícia poskytovaných služieb v rámci systémovej podpory

Proaktívna systémová údržba

Pod proaktívnou systémovou údržbou sa rozumie pravidelná systémová údržba zahŕňajúca kontrolu funkčnosti hardvéru a softvéru, chybových hlásení, inštaláciu odporúčaných opráv. Systémová údržba sa vykonáva proaktívne a pravidelne, pričom zahŕňa predovšetkým nasledujúce služby:

- aktualizácia firmware zariadení a serverov
- aktualizácia ovládačov a systémového softvéru
- kontrola a aktualizácie operačných systémov (AIX)
- kontrola logov zariadení, serverov, operačných systémov
- ladenie a riešenie zistených problémov
- aktualizácia dokumentácie v elektronickej podobe (systémové zmeny, zmeny v nastaveniach a konfiguráciách)
- konzultácie a odporúčania na zlepšenie výkonu systému
- zabezpečenie prístupu k sťahovaniu aktualizácií a patchov softvérových ovládačov a firmware jednotlivých zariadení 24 hodín denne, 7 dní v týždni, počas celého kalendárneho roka včítane štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja
- výkaz vykonaných prác

(Predpokladá sa výkon prác s minimalizáciou dopadu na plynulosť prevádzky)

Reaktívna podpora

Pod reaktívnou podporou sa rozumie riešenie problémových stavov a riešenie systémových požiadaviek objednávateľa. Parametre reaktívnej podpory:

- pohotovosť a pripravenosť na zásahy
- pokrytie 24x7 nepretržite
- doba odozvy (reakčná doba) do 30 minút od nahlásenia
- doba nástupu na riešenie nahláseného incidentu do 4 hodín (vzdialeným prístupom alebo onsite)

Služba vyžaduje možnosť vzdialeného prístupu k zariadeniam, operačným systémom a softvérovým aplikáciám objednávateľa, ktoré spadajú pod zhotoviteľom vykonávanú systémovú podporu.

Reaktívna podpora priamo u zákazníka (onsite) je vykonávaná systémovým špecialistom iba v prípade, že na základe diagnostiky vzdialeným prístupom alebo telefonicky nie je možné poruchu odstrániť

Zahŕňa riešenie nahlásených incidentov v maximálnom rozsahu 24 človeko-dní ročne (nie je možné presúvať medzi rokmi).

Podporné služby

Podporné služby prevádzky, predovšetkým v nasledujúcich oblastiach:

- konzultácie k možnostiam upgrade, výkonnosti a pod.
- jednorazové zmeny konfigurácie,
- technická podpora pri migráciach, testoch, zálohovaní dát,
- telefonická podpora,
- technické konzultácie a poradenstvo,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 10/15	Ev. číslo: 1521/2012

V rámci týchto oblastí je možnosť konzultovať so špecialistom Zhotoviteľa akékoľvek prípadné otázky.

Zahŕňa konzultácie v maximálnom rozsahu 10 človeko-dní ročne (nie je možné presúvať medzi rokmi) Objednanie konzultačných služieb sa realizuje prostredníctvom Helpdesku. Spôsob popísaný nižšie.

Centrálny helpdesk

Centrálny helpdesk je centrálnym miestom kontaktu oprávnených osôb Objednávateľa pre využívanie služieb systémovej údržby, podpory a pohotovosti. Vo všeobecnosti prijíma všetky požiadavky a rieši všetky incidenty súvisiace so zariadeniami, operačnými systémami a softvérovými aplikáciami objednávateľa, ktoré spadajú pod zhotoviteľom vykonávanú zmluvnú údržbu, podporu a pohotovosť informačného systému. Zoznam oprávnených osôb Objednávateľa je uvedený v prílohe č.3.

Spôsoby nahlasovania incidentov:

- telefonicky
- prostredníctvom web-rozhrania
- prostredníctvom e-mailu



Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 11/15	Ev. číslo: 1521/2012

Príloha č.2 k Zmluve o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory Zoznam produktov

Detailný zoznam dotknutých komponentov s cenovou kalkuláciou:

HW podpora a servis, Tabuľka č. 1

RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T42		1	24x7, Fix24	od účinnosti zmluvy	412 €
DS4000 EXP810 EXPANSION UNIT	1812	81A		1	24x7, Fix24	-"	248 €
750 GB/7.2K SATA II E-DDM	1812	4615		16	24x7, Fix24	-"	3 404 €
DS4000 EXP810 EXPANSION UNIT	1812	81A		1	24x7, Fix24	-"	248 €
750 GB/7.2K SATA II E-DDM	1812	4615		16	24x7, Fix24	-"	3 404 €
DS4000 EXP810 EXPANSION UNIT	1812	81A		1	24x7, Fix24	-"	248 €
750 GB/7.2K SATA II E-DDM	1812	4615		16	24x7, Fix24	-"	3 404 €
DS4700 EXPRESS MODEL 72	1814	72A		1	24x7, Fix24	-"	1 964 €
4 GBPS FC, 450 GB/15K E DDM	1814	5416		16	24x7, Fix24	-"	4 540 €
TS3310 TAPE LIBRARY	3576	L5B		1	24x7, Fix24	-"	1 772 €
ULTRIUM 4 FIBRE TAPE DRIVE	3576	8142		2	24x7, Fix24	-"	2 032 €
TS3310 TAPE EXPANSION MOD	3576	E9U		1	24x7, Fix24	-"	412 €
ULTRIUM 4 FIBRE TAPE DRIVE	3576	8142		2	24x7, Fix24	-"	2 032 €
POWER SYSTEM 520	8203	E4A		1	24x7, Fix24	-"	1 332 €
4 CORE 4.2 GHZ POWER6	8203	5635		1	24x7, Fix24	-"	1 092 €
POWERWARE 9140 10 KVA RCK MNT	9910	E83		1	9x5, Courier repair 4BD	-"	1 480 €
RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T00		1	24x7, Fix24	od účinnosti zmluvy alebo 1.9.2012 *)	356 €
IBM 7042-CR4	7042	CR4		1	24x7, Fix24	-"	568 €
FLAT PANEL CONSOLE KIT	7316	TF3		1	24x7, Fix24	-"	236 €
IBM 8234 EMA	8234	EMA		1	24x7, Fix24	-"	1 680 €
3.6GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	8234	7537		2	24x7, Fix24	-"	7 544 €
IBM 8234 EMA	8234	EMA		1	24x7, Fix24	-"	1 680 €
3.6GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	8234	7537		2	24x7, Fix24	-"	7 544 €
POWERWARE 9125 6 KVA TOWER RCK	9910	E64		1	9x5, Courier repair 4BD	-"	1 052 €

*) podľa toho čo nastane neskôr

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 12/15	Ev. číslo: 1521/2012

Popis	Type	Model	sériové číslo	ks	Pokrytie, doba opravy	Začiatok servis. pokrytia	Cena na 1 rok
TS3310 TAPE LIBRARY	3576	L5B	██████	1	24x7, Fix24	od 4.9.2013	1 226 €
ULTRIUM 4 FIBRE TAPE DRIVE	3576	8142	██████	2	24x7, Fix24	-"-	1 406 €
TS3310 TAPE EXPANSION MOD	3576	E9U	██████	1	24x7, Fix24	-"-	285 €
RS/6000 SSYTEM RACK	7014	T42	██████	1	24x7, Fix24	-"-	285 €
POWER SYSTEM 520	8203	E4A	██████	1	24x7, Fix24	-"-	921 €
4CORE 4.7 GHZ PWR6 PROC CRD	8203	5587	██████	1	24x7, Fix24	-"-	902 €
POWERWARE 5125 300VA RCKMNT	9910	E33	██████	1	9x5, Courier repair 4BD	-"-	329 €
Spolu HW podpora a servis na 1 rok							54 038 €

	Počet MD/rok	Hodinová sadzba	Cena na 1 rok (Eur bez DPH)
Podpora proaktívna na 1 rok	36	84	24 192,00 €
Reaktívne služby na 1 rok	24	100	19 200,00 €
Konzultačné služby na 1 rok	10	125	10 000,00 €
Servicedesk na 1 rok			1 154,00 €
SPOLU systémová podpora na 1 rok			54 546,00 €

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 13/15	Ev. číslo: 1521/2012

Tabuľka č. 2 – Cena celkom v EUR bez DPH a splátkový kalendár podľa jednotlivých období poskytovania služieb

Položka	1. Kvartálna platba	2. Kvartálna platba	3. Kvartálna platba	4. Kvartálna platba
HW podpora a servis	12 171,00 €	12 171,00 €	12 171,00 €	12 753,00 €
Systémová podpora	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €
Spolu	25 807,50 €	25 807,50 €	25 807,50 €	26 389,50 €

Položka	5. Kvartálna platba	6. Kvartálna platba	7. Kvartálna platba	8. Kvartálna platba
HW podpora a servis	14 106,00 €	14 106,00 €	14 106,00 €	14 106,00 €
Systémová podpora	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €
Spolu	27 742,50 €	27 742,50 €	27 742,50 €	27 742,50 €

Položka	9. Kvartálna platba	10. Kvartálna platba	11. Kvartálna platba	12. Kvartálna platba
HW podpora a servis	14 106,00 €	14 106,00 €	14 106,00 €	14 106,00 €
Systémová podpora	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €	13 636,50 €
Spolu	27 742,50 €	27 742,50 €	27 742,50 €	27 742,50 €

Položka	Spolu počas trvania zmluvy v EUR bez DPH
HW podpora a servis	162 114,00 €
Systémová podpora	163 638,00 €
Cena celkom v EUR bez DPH	325 752,00 €

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 14/15	Ev. číslo: 1521/2012

|

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory	Garant: ÚIT
	Strana 15/15	Ev. číslo: 1521/2012