

# ..mluva o poskytovaní služieb podpory Microsoft Premier Support

číslo zmluvy SEPS, q.s. 2013-0041-1185230

(Vyplní spoločnosť skupiny Microsoft)  
Číslo zmluvy.

PS-112/13

(Určené výhradne pre interné účely spoločnosti Microsoft)  
Číslo rámcovej zmluvy MSL

G1/2004 (99V00007)

Táto zmluva (ďalej len „popis služieb“) sa uzatvára v súlade s rámcovou servisnou zmluvou Microsoft Master Services Agreement (ďalej len „zmluva“), ktorá nadobudla účinnosť 1.12.2004 a ktorá je súčasťou tohto popisu služieb. Pre účely tohto popisu služieb sa výrazy „Vy“, „Váš“ alebo „Zákazník“ vzťahujú na nižšie podpísaného zákazníka, kým výrazy „my“, „nám“ alebo „náš“ sa vzťahujú na nižšie podpísanú afiliáciu spoločnosti Microsoft. Výrazy, ktoré nie sú v tomto popise služieb definované inak, majú význam uvedený v zmluve. Popis služieb sa skladá z tejto úvodnej strany a z nižšie uvedených ustanovení popisujúcich služby, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

<b>Fakturačné údaje zákazníka</b>		
Obchodné meno zákazníka Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.	Meno a priezvisko kontaktnej osoby (Ak neuviedete v objednávke inú osobu, budeme faktúry podľa tohto popisu služieb adresovať tejto kontaktnej osobe.) Jozef Maslen	
Obchodné meno zákazníka alebo jeho afiliácie, ktorý uzatvoril zmluvu, ak je odlišné od nižšie podpísanej osoby Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky		
Adresa Mlynské nivy 59/A	E-mailová adresa kontaktnej osoby jozef.maslen@sepsas.sk	
Obec Bratislava 26	Kraj	Telefón +421 2 5069 2609
Štát SR	PSČ 824 84	Fax
<b>Fakturácia</b>		
Služba podpory Microsoft Premier Support je predplatená služba. Všetky poplatky a príslušné dane sú splatné na základe prijatia tohto popisu služieb. Skôr ako začneme poskytovať služby, musíme obdržať objednávku (PO), šek alebo inú prijateľnú formu úhrady. Budeme Vám fakturovať dodatočne poskytnuté služby a vzniknuté náklady. Naše faktúry sú splatné do 30 dní od doručenia a budú adresované Vášmu zástupcovi na vyššie uvedenú adresu, ak nie je v objednávke uvedená iná adresa. Bez ohľadu na vyššie uvedené platí, že služby podľa popisu služieb, ktorý je uzatvorený na viac rokov, budú pre prvý rok fakturované pri našom prijatí tohto popisu služieb a ďalšie platby vždy pri výročnom dátume začatia, ako je definovaný v prílohe Poplatky a kontaktné osoby. Vyhradzuje si právo upraviť naše poplatky pred prijatím novej prílohy Poplatky a kontaktné osoby.		
<b>Doba účinnosti</b>		
Tento popis služieb je platný dňom podpisu a účinný dňom 01.05.2013 za podmienky jeho predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv a jeho účinnosť končí dňom 30.04.2017 (ďalej len „dátum ukončenia“), príp. dňom, kedy ukončíme poskytovanie služieb podľa toho, ktorá udalosť nastane neskôr.		

Podpisom tohto dokumentu zmluvné strany potvrdzujú, že sa oboznámili s ustanoveniami zmluvy a tohto popisu služieb a zaväzujú sa ich dodržiavať.

<b>Zákazník</b>	<b>Afilácia spoločnosti Microsoft</b>
Obchodné meno (tlačeným písmom) <b>Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.</b> <i>Mlynské nivy 59/A</i> <i>824 84 Bratislava 26</i> <i>zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu</i> <i>Bratislava I, oddiel SA, vložka č.2906/B</i> <i>IČO: 35829141</i> <i>DIČ: 2020261342</i> <i>IČ DPH: SK2020261342</i> <i>Bankové spojenie: TATRABANKA, a.s.</i>	Obchodné meno <b>Microsoft Slovakia s.r.o.</b> <i>Prievozska 4D</i> <i>821 09 Bratislava</i> <i>zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu</i> <i>Bratislava I, vložka č.9269/B</i> <i>IČO: 31398871</i> <i>DIČ: 2020338496</i> <i>IČ DPH: SK2020338496</i> <i>Bankové spojenie: Citibank (Slovakia) a.s.</i> <i>číslo účtu 2001980118/8130</i> <i>konajúca pánom Markusom Breverom. konateľom</i>
	Pod
Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) <b>Ing. Miroslav Stejskal</b>	Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) <b>Markus Breyer</b>
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) <b>Predseda predstavenstva</b>	Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Konateľ
Dátum	Dátum
Podpis	
Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) <b>Ing. Michal Pokorný</b>	
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) <b>Podpredseda predstavenstva</b>	
Dátum	

1. **PREHLAD.** Tento popis služieb popisuje rôzne typy služieb, ktoré sú k dispozícii (ďalej len „služby“). Tento popis služieb ďalej uvádza konkrétne povinnosti jednotlivých zmluvných strán, ako aj nevyhnutné podmienky a predpoklady, od ktorých závisí poskytovanie služieb, príslušné poplatky a doplňujúce podmienky. Služby sú zamerané na tieto kľúčové oblasti:

**Riadenie podpory zákazníka** zabezpečené vyčleneným personálom spoločnosti Microsoft („personál služieb“) pomáha budovať a udržiavať vzťahy medzi Vaším manažmentom a personálom služieb a pomáha Vám pri úprave jednotlivých prvkov prémiovej podpory podľa Vašich podnikových požiadaviek.

**Semináre** Vám pomáhajú predchádzať problémom, zvyšujú dostupnosť systému a podporujú tvorbu produktov a riešení založených na technológiách Microsoftu.

**Podpora pri riešení problémov** poskytuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa vyskytnú pri práci s produktmi Microsoftu, pokiaľ sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili tieto produkty.

**Asistenčná podpora** ponúka krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami návrhu, vývoja a zavedenia riešení.

**Informačná služba** poskytuje Vašmu personálu najaktuálnejšie informácie o technológiách Microsoftu s cieľom zvýšenia úrovne Vašej internej podpory.

2. **DOSTUPNÉ SLUŽBY.** Vaša strana môže využiť akúkoľvek kombináciu ďalej uvedených služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, služby sa účtujú na základe odpracovaných hodín. Počet týchto hodín sa odpočíta od celkového počtu hodín, ktorý ste si zakúpili podľa pripojenej prílohy Poplatky a kontaktné osoby.

2.1 **Riadenie podpory zákazníka.** Účelom služieb riadenia podpory zákazníka je koordinácia podpory a služieb pre konkrétneho zákazníka. Vašími zástupcami a koordinátormi v rámci spoločnosti Microsoft je tzv. personál služieb, ktorý zabezpečuje tím na realizáciu seminárov, podpory pri riešení problémov a asistenčnej podpory. Personál služieb rovnako slúži ako informačný kanál, ktorý odovzdáva ďalším skupinám spoločnosti Microsoft Vašu spätnú väzbu ohľadne služieb. Okrem toho môže poskytovať ďalej uvedené služby, ktoré sa neodpočítajú od predplateného počtu hodín uvedeného v prílohe Poplatky a kontaktné osoby:

- a. **Plánovanie a zaistovanie zdrojov.** Na začiatku účinnosti tohto popisu služieb je možné usporiadať informačnú a plánovaciu schôdzku s Vaším vedením a ďalšími pracovníkmi vo forme telekonferencie, prípadne osobne, pokiaľ ste si zakúpili návštevu na pracovisku. Cieľom tejto schôdzky je prerokovať dostupné služby, získať základné informácie ohľadne Vašich potrieb podpory a spoločne pripraviť plán Vášho využívania služieb.
- b. **Schôdzky a priebežné správy.** Je možné vypracovávať pravidelné štandardné priebežné správy, ktoré zosumarizujú služby poskytnuté počas uplynulého obdobia. Budú usporadúvané porady, na ktorých sa prediskutujú jednotlivé činnosti v rámci služieb, zistí sa úroveň Vašej spokojnosti a prerokujú sa potrebné opatrenia či úpravy. Na Vašu žiadosť môžeme poskytnúť individualizovaný systém podávania správ. Súvisiaca práca sa odpočíta od celkového počtu hodín asistenčnej podpory.
- c. **Riadenie eskalácie.** Problémy s podporou, ktoré budú vyžadovať zapojenie iného personálu spoločnosti Microsoft, môže riadiť personál služieb a urýchľovať ich vyriešenie.

2.2 **Semináre a podujatia.** Semináre a podujatia majú za cieľ aktívne poskytovať technické informácie, ktoré Vám pomôžu pri návrhu, vývoji a zavedení technológií Microsoftu. Medzi ďalšie výhody patria inštrukcie, ktoré Vám pomôžu znížiť počet problémov, ktoré sa vyskytnú v súvislosti s produktmi Microsoftu, resp. minimalizovať ich dopad. Semináre a podujatia zahŕňajú nasledovné:

- a. **Semináre.** Zaisťujeme školiace semináre zamerané na technológie spoločnosti Microsoft. Vedú ich naši inštruktori a môžeme ich usporiadať u Vás alebo v priestoroch spoločnosti Microsoft. Pokiaľ si zvolíte seminár vo vlastných priestoroch, pred jeho uskutočnením Vás oboznámime so špecifikáciami pre konfiguráciu Vášho prostredia. Semináre majú rôzny rozsah a ich cena závisí od ich dĺžky, miesta konania a témy. Aktuálny zoznam ponúkaných seminárov získate u Vášho personálu služieb.
- b. **Podujatia.** Ponúkame celý rad obsiahlych prezentácií zameraných na technický vývoj, kombinovaných s praktickými cvičeniami, ktoré pomôžu zvýšiť odbornosť a uľahčia implementáciu technológií spoločnosti Microsoft vo Vašich podmienkach. Podujatia sú príležitosťou k pracovným stretnutiam s produktovými skupinami spoločnosti Microsoft, tímami pracujúcimi na vývoji služieb podpory Premier Support a marketingovými pracovníkmi. Informácie o plánovaných podujatiach Vám poskytne Váš personál služieb.

2.3 **Podpora pri riešení problémov.** Podpora pri riešení problémov predstavuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa vyskytnú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft, pokiaľ sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili tieto produkty. Tieto služby sú k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Požiadavku na službu môže podať Vami určená kontaktná osoba telefonicky alebo elektronicky prostredníctvom webovej stránky prémiovej podpory, okrem incidentov so závažnosťou 1 a A, ktoré sa podávajú iba telefonicky, ako je uvedené nižšie v bode 2.3 písm. a.

- a. **Žiadosť o riešenie problému („break-fix“).** Žiadosť o podporu s asistenciou typu „break-fix“ je definovaná ako jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu a primerané úsilie na jej riešenie (ďalej len „žiadosť o riešenie problému“). Jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu je problém, ktorý sa nedá rozložiť na niekoľko čiastkových záležitostí. Pokiaľ problém zahŕňa čiastkové záležitosti, každá z nich sa považuje za samostatnú žiadosť o riešenie problému. Žiadosti o riešenie problému sa účtujú podľa hodinovej sadzby, pričom v prípadoch vyžadujúcich návštevu na pracovisku zahŕňajú aj primerané cestovné náklady a diéty. Odpracované hodiny sa odpočítajú od Vami predplatených hodín, ktoré sú obsiahnuté v prílohe Poplatky a kontaktné osoby, príp. Vám budú spätne vyfakturované v mesačných intervaloch, pokiaľ bol celý objem Vami predplatených hodín skonzumovaný.

V určitých situáciách Vám môžeme ponúknuť úpravu komerčne dostupného softvérového kódu produktu Microsoft, odstraňujúcu konkrétne kritické problémy (ďalej len „Hotfixy“). Hotfixy sa vytvárajú s cieľom reagovať na Vaše konkrétne problémy a nie sú regresne testované. Pokiaľ nie je v tomto popise služieb alebo prílohe alebo objednávke uvedené inak, nesmiete Hotfixy bez nášho výslovného písomného súhlasu distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú Vaše afilácie.

Vaša strana zodpovedá po konzultáciách s našou stranou za určenie počiatočnej úrovne závažnosti a môžete kedykoľvek požiadať o zmenu počiatočnej úrovne závažnosti. Závažnosť žiadosti o riešenie problému určuje predpokladaný spôsob reakcie z našej i Vašej strany, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Závažnosť	Situácia	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katastrofický dopad na podnik:</li> <li>zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci</li> <li>situáciu je nutné začať riešiť okamžite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny</li> <li>čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka</li> <li>nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft</li> <li>informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informovanie vyššieho vedenia podniku zákazníka</li> <li>pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)<sup>2</sup></li> <li>urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> </ul>
A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kritický dopad na podnik:</li> <li>podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb</li> <li>situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny</li> <li>personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby</li> <li>nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)<sup>2</sup></li> <li>urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> <li>informovanie vedenia</li> </ul>
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stredne závažný dopad na podnik:</li> <li>podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom</li> <li>situáciu je nutné začať riešiť počas 2 hodín v rámci pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín</li> <li>úsilie pri riešení len počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> <li>spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 hodín pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malý dopad na podnik:</li> <li>podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb</li> <li>situáciu je nutné začať riešiť počas 4 hodín v rámci pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín</li> <li>úsilie pri riešení len počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe</li> <li>schopnosť reagovať počas 24 hodín</li> </ul>

<sup>1</sup> Pracovná doba je doba od 8:00 do 18:00, pondelok až piatok, okrem štátom uznaných sviatkov.

<sup>2</sup> Naša strana môže znížiť úroveň závažnosti, ak nebudete môcť zabezpečiť príslušné zdroje či reagovať tak, aby sme mohli pokračovať v úsilí pri riešení problému.

Naša strana Vás môže vyzvať na realizáciu určitých činností v rámci identifikácie a riešenia problému. Môže ísť o sledovanie siete, uchovávanie chybových hlásení, zhromažďovanie konfiguračných informácií, zmenu konfigurácie produktov, inštalovanie nových verzií softvéru alebo nových komponentov či úpravy procesov.

Vaša strana zodpovedá za implementáciu procesov nutných na zaistenie neporušenosti a bezpečnosti Vášho softvéru a dát pred neoprávneným prístupom a za rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov v dôsledku katastrofických chýb.

- b. **Rýchla podpora formou návštevy na pracovisku.** Podporu formou návštevy na pracovisku si môžete objednať ako dodatočne platenú službu. Naša schopnosť poskytovať túto podporu závisí od dostupnosti našich zdrojov. Obsah podpory formou návštevy na pracovisku sa bude líšiť podľa situácie, prostredia a závažnosti dopadu problému na podnik.
- c. **Výhody Zabezpečenia softvéru.** Máte možnosť zmeniť Váš program Zabezpečenia softvéru 24x7 pre prípady podpory riešenia problémov (tzv. „SA PRS Incidents“) na hodiny alebo incidenty v rámci prémiovej podpory riešenia problémov (tzv. „PPRS“) v súlade s Vaším prémiovým plánom služieb v čase prevodu. Táto zmena bude vychádzať z výpočtu miestnej sadzby, ktorú poskytne Váš personál služieb. Zmena incidentov, resp. hodín z SA PRS môže byť podmienená zakúpením dodatočných hodín v rámci riadenia podpory zákazníka. Všetky Vami zmenené incidenty SA PRS podliehajú tomuto popisu služieb.

**2.4 Asistenčná podpora.** Asistenčná podpora je krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami štruktúry, vývoja a zavádzania riešení. Potreby Vášho podniku ohľadne asistenčnej podpory určite v spolupráci s Vaším personálom služieb.

V rámci tohto popisu služieb môžete využiť nasledujúce typy asistenčnej podpory:

- a. **Asistenčná podpora infraštruktúry.** Asistenčná podpora infraštruktúry zahŕňa neformálne poradenstvo, návody a informácie s cieľom pomôcť Vám pri implementácii technológií Microsoftu tak, aby sa zabránilo výskytu všeobecných problémov vyžadujúcich podporu a znížila sa pravdepodobnosť výpadku systému.

Tieto služby Vám rovnako pomáhajú pri riešení problémov, ktorých príčinou nie sú produkty spoločnosti Microsoft, napríklad:

- chyby spôsobené Vašou sieťovou infraštruktúrou, hardvérom, softvérom od iných výrobcov ako Microsoft, prevádzkovými postupmi, architektúrou, riadiacim procesom služieb IT, konfiguráciou systému alebo ľudskou chybou;
  - problémy s koordináciou vzájomnej interoperability systémov od rôznych dodávateľov. Na vašu žiadosť budeme spolupracovať s tretími dodávateľmi softvéru s cieľom vyriešiť komplexné problémy s interoperabilitou produktov od rôznych výrobcov.
- b. **Audit.** Audit je zhodnotenie určitého systému, aplikácie alebo architektúry s cieľom vyriešiť záležitosti týkajúce sa štruktúry, vývoja, zavedenia a podpory jestvujúcich alebo pripravovaných implementácií technológií spoločnosti Microsoft. Pred plánovaním využitím zdrojov sa pre každý audit individuálne definuje jeho zameranie a odhadnú náklady a po jeho skončení sa vyhotoví písomná správa obsahujúca zistenia a odporúčania. Požiadavky na audit spolu s príslušnými údajmi nám musia byť predložené najneskôr 60 dní pred dátumom ukončenia platnosti príslušnej prílohy Poplatky a kontaktné osoby.
  - c. **Asistenčná podpora vývoja.** Asistenčná podpora vývoja Vám pomáha pri tvorbe a vývoji interných aplikácií na platforme Microsoftu, ktoré integrujú technológie Microsoftu. Tento typ podpory je zameraný na vývojové nástroje a technológie Microsoftu.

**2.5 Informačné služby.** V rámci informačných služieb Vám poskytujeme informácie o produktoch spoločnosti Microsoft a podporných nástrojoch, ktoré Vám pomáhajú implementovať a prevádzkovať produkty Microsoft efektívnejším a produktívnejším spôsobom. Informačné služby môžu zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

- a. **Webové stránky Premier Online.** Webové stránky Premier Online poskytujú prístup k týmto informačným zdrojom bez príplatku:
  - pravidelne aktualizované stručné novinky o produktoch spoločnosti Microsoft s informáciami o ich podpore a funkciách;
  - informácie o kritických problémoch upozorňujúce na možné dopady;
  - webový nástroj na oznamovanie a sledovanie stavu prípadov vyžadujúcich podporu;
  - databáza znalostí Microsoft KnowledgeBase s technickými článkami, nástrojmi a návodmi na identifikáciu problémov.

- b. Webové diskusie. Webové diskusie sú pravidelné diskusie vedené našimi programovými manažermi, vývojovými odborníkmi a ďalšími expertmi, pokrývajúce kľúčové oblasti technológií Microsoft. Webové diskusie sú k dispozícii bez príplatku. Účasť na nich vyžaduje vysokorychlostné internetové pripojenie.

**2.6 Doplnkové služby.** Vaša strana môže kedykoľvek požiadať o zmenu alebo doplnenie služieb v tomto popise služieb. Dostupné doplnkové služby a podmienky ich poskytovania môžu byť uvedené v tomto popise služieb, pripojenej prílohe alebo v prílohe Poplatky a kontaktné osoby. Doplnkové služby sa fakturujú v cene platnej v okamihu ich poskytnutia, prípadne v okamihu akceptácie prílohy, resp. prílohy Poplatky a kontaktné osoby podľa tohto popisu služieb. V prípade, ak si zakúpite dodatočné hodiny podpory riešenia problémov, príp. sa rozhodnete pre zmenu z hodín zabezpečenia softvéru na hodiny podpory riešenia problémov, môžete byť zaviazaní aj na zakúpenie dodatočných hodín manažmentu služieb. Skôr ako začneme poskytovanie doplnkových služieb, musíme obdržať nákupnú objednávku, šek alebo inú prijateľnú formu úhrady.

**3. NEVYHNUTNÉ PODMIENKY A PREDPOKLADY.** Poskytovanie služieb našou stranou podľa tohto popisu služieb závisí od splnenia týchto nevyhnutných podmienok a predpokladov:

- a. Všetky služby budú poskytované na diaľku Vaším pracoviskám na Slovensku, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb uvedené inak. Pokiaľ sa zmluvné strany dohodnú na návštevách na pracovisku (návštevy na pracovisku nie sú predplatené), budeme Vám účtovať primerané cestovné náklady a diéty.
- b. Všetky služby budú poskytované v angličtine, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak alebo pokiaľ nie je uvedené inak v prílohe tohto popisu služieb.
- c. Naša strana bude poskytovať podporu pre všetky komerčne uvedené a všeobecne dostupné produkty spoločnosti Microsoft vo verzii pre Slovensko, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb či výslovne na webových stránkach Premier Online uvedené inak. Podpora pre tie produkty Microsoftu, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, ako je definovaná na webových stránkach Premier Online, bude účtovaná len na základe hodinovej sadzby. Pre produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, sa nedá získať podpora hotfix pre záležitosti netýkajúce sa zabezpečenia, pokiaľ ste si túto podporu nezakúpili v rámci prílohy tohto popisu služieb.
- d. Pre predbežné verzie produktov sa neposkytuje žiadna podpora, pokiaľ nie je v pripojenej prílohe uvedené inak.
- e. Všetky služby vrátane doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti prílohy Poplatky a kontaktné osoby, ktoré počas doby účinnosti príslušnej prílohy Poplatky a kontaktné osoby nevyužijete, prepadávajú.
- f. Asistenčná podpora závisí od dostupnosti zdrojov.
- g. Naša strana môže na Vašu žiadosť vstúpiť do Vášho systému prostredníctvom diaľkového prichádzajúceho spojenia na účely analýzy problémov. Naši pracovníci budú vstupovať výhradne do Vami schválených systémov. Naša strana Vám môže poskytnúť softvér, ktorý Vám pomôže pri diagnostike alebo riešení problému. Tento softvér je naším majetkom a na požiadanie nám musí byť ihneď vrátený. Aby bolo možné poskytnúť podporu prostredníctvom prichádzajúceho spojenia, musíte nám zaistiť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- h. Vaša strana musí mať prístup na internet, aby ste mohli využívať výhody internetových služieb.
- i. Príslušné prílohy môžu obsahovať dodatočné náležitosti a podmienky.
- j. Pokiaľ si zakúpite podporu pri riešení problémov, budeme od Vás požadovať zodpovedajúci objem služieb manažmentu, ktorý pokryje poskytnutie tejto podpory. Pokiaľ si zakúpite dodatočnú podporu pri riešení problémov, asistenčnú podporu alebo pokiaľ zmeníte hodiny zabezpečenia softvéru na hodiny podpory pri riešení problémov alebo na príslušné incidenty, môžete byť zaviazaní na zakúpenie dodatočných služieb manažmentu.

**4. VAŠE POVINNOSTI.** V tomto bode sú uvedené Vaše povinnosti podľa tohto popisu služieb. Od splnenia tu uvedených povinností – vrátane povinností uvedených v bode 2.3 a v príslušných prílohách – závisí naše plnenie. Nesplnenie nižšie uvedených povinností môže viesť k oneskoreniu služby.

- a. Vaša strana môže v pripojenej prílohe Poplatky a kontaktné osoby ustanoviť kontaktné osoby, z ktorých jedna bude pôsobiť vo funkcii manažéra podpory zákazníka („CSM“) pre záležitosti spojené s podporou. CSM zodpovedá za vedenie Vášho tímu a riadi všetku Vašu činnosť súvisiacu s podporou a internými procesmi podávania požiadaviek na podporu. Každá kontaktná osoba dostane individuálne číslo pre prístup na webové stránky Premier Online, podávanie požiadaviek na podporu a prístup k Vášmu personálu služieb. Popri týchto kontaktných osobách môžete určiť ďalšie dve skupiny kontaktov:

- jedna skupina dostane spoločný identifikátor, vďaka ktorému budú jej členovia môcť z webových stránok Premier Online získavať informačný obsah a prostredníctvom týchto stránok alebo telefonicky podávať požiadavky na podporu;
  - druhá skupina dostane spoločný identifikátor, ktorý jej členom umožní prístup len k informačnému obsahu webových stránok Premier Online.
- b. Súhlasíte s tým, že budete s nami spolupracovať pri plánovaní využívania služieb na základe Vami zakúpenej úrovne služieb.
  - c. Súhlasíte s tým, že vytvoríte interný eskalačný proces uľahčujúci komunikáciu medzi Vaším vedením a našou stranou.
  - d. Súhlasíte s tým, že sa budete zúčastňovať našich prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré v súvislosti s poskytovanými službami sporadicky realizujeme.
  - e. Súhlasíte s tým, že našim odborníkom (personálu služieb), ktorí musia navštíviť Vaše pracovisko, poskytnete primerané kancelárske priestory, telefón, vysokorychlostné internetové pripojenie a prístup do Vášho interného systému a k diagnostickým nástrojom.
  - f. Vaša strana ponese všetky cestovné náklady a ďalšie náklady, ktoré vzniknú Vaším zamestnancom alebo dodávateľom.

**5. ĎALŠIE PODMIENKY.** Pokiaľ nie je v prílohe (alebo doplnku k prílohe) tohto popisu služieb uvedené inak, tento bod upravuje vlastnícke vzťahy a užívacie práva k počítačovému kódu alebo ďalším materiálom, ktoré Vám poskytneme na základe tohto popisu služieb.

- a. **Doterajšie dielo.** Výhradným nositeľom všetkých práv k počítačovému kódu či materiálom vyvinutým či inak získaným nami alebo pre nás či pre spoločnosti našej skupiny, príp. pre Vás či pre spoločnosti Vašej skupiny nezávisle od tohto popisu služieb („doterajšie dielo“) zostáva zmluvná strana, ktorá doterajšie dielo poskytla. Každá zmluvná strana poskytne počas doby realizácie služieb podľa tohto popisu služieb druhej zmluvnej strane (prípadne našim dodávateľom, ak je to nevyhnutné) dočasnú a nevýhradnú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a úpravy doterajšieho diela poskytnutého druhej zmluvnej strane, a to výhradne na účely realizácie daných služieb. Udeľujeme Vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a úpravy (pokiaľ nejaké úpravy budú potrebné) nášho doterajšieho diela v podobe dodanej Vašej strane na účely Vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo uhradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Časovo neobmedzená licencia sa vzťahuje výhradne na naše doterajšie dielo, ktoré Vám ponecháme po ukončení poskytovania našich služieb. Akékoľvek porušenie podmienok tejto zmluvy alebo tohto popisu služieb Vašou stranou je rozvazujúcou podmienkou poskytnutia licencie k nášmu doterajšiemu dielu.
- b. **Materiály.** Nositeľom všetkých práv k materiálom vyvinutým našou stranou (okrem softvérového kódu) a poskytnutým Vašej strane v spojení so službami („materiály“) je naša strana, okrem materiálov, ktoré sú Vaším doterajším dielom. Po riadnej úhrade získate nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a úpravu materiálov výhradne na účely Vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo hradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Na práva udelené podľa tohto popisu služieb môžete udeliť sublicenciu spoločnostiam v rámci Vašej skupiny. Vyhradzuje si všetky práva, ktoré neboli výslovne udelené.
- c. **Ukázkový kód.** Udeľujeme Vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a bezplatnú licenciu na užívanie a úpravy softvérového kódu poskytnutého našou stranou na účely ilustrácie (ďalej len „ukázkový kód“) a na rozmnožovanie a šírenie tohto ukázkového kódu vo forme strojového kódu, pokiaľ súhlasíte s tým, že: (i) pri obchodovaní s Vašimi softvérovými produktmi, v ktorých je vložený ukázkový kód, nebudete používať náš názov, logo či ochranné známky, (ii) vo svojich softvérových produktoch, v ktorých je vložený ukázkový kód, uvediete platné upozornenie na autorské práva a (iii) nás a našich dodávateľov odškodníte, budete kryť a obhajovať v súvislosti s nárokmi alebo súdnymi konaniami (vrátane nákladov na zastúpenie advokátom) v dôsledku užívania alebo distribuovania ukázkového kódu.
- d. **Obmedzenie „open-source“ licencie.** Vzhľadom k tomu, že niektoré licenčné podmienky tretích strán vyžadujú, aby počítačový kód bol všeobecne (i) odovzdávaný tretím stranám vo forme zdrojového kódu, (ii) licencovaný tretím stranám na účely tvorby odvodenín alebo (iii) voľne šíriteľný (spoločne „vylúčené licenčné podmienky“), licenčného práva, ktoré jednotlivé zmluvné strany poskytli k počítačovému kódu (či s ním spojenému duševnému vlastníctvu), nezahŕňajú žiadnu licenciu, právo, zvolenie či oprávnenie zahŕňať, upravovať, spájať prípadne distribuovať tento počítačový kód s akýmkoľvek iným počítačovým kódom spôsobom, ktorý by počítačový kód druhej zmluvnej strany vystavil účinkom vylúčených licenčných podmienok.  
Jednotlivé zmluvné strany ďalej zaručujú, že druhej zmluvnej strane neposkytnú počítačový kód, ktorý by podliehal vylúčeným licenčným podmienkam.
- e. **Vyhradenie práv.** Všetky práva výslovne neudelené v tomto bode 5 sú vyhradené.

6. **Prílohy.** Pri podpise tohto popisu služieb sú k nemu pripojené tieto dokumenty,

Príloha: Doplnok: Popis služieb podpory Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby



*Doplnok– Popis služieb Microsoft Premier Support:  
Poplatky a kontaktné osoby*

	(Vyplní afiliácia spoločnosti Microsoft)	PS-112/13
	<b>Číslo popisu služieb</b>	
	(Vyplní afiliácia spoločnosti Microsoft)	PS-112/13-1
	<b>Číslo doplnku</b>	

Tento doplnok sa uzatvára v súlade s vyššie uvedeným popisom služieb podpory Microsoft Premier Support („**popis služieb**“). Náležitosti popisu služieb a príslušných dodatkov sú neoddeliteľnou súčasťou doplnku a akceptáciou nášho plnenia podľa doplnku sa ich zaväzujete dodržiavať. Výrazy, ktoré nie sú v tomto doplnku definované inak, majú význam uvedený v zmluve a v popise služieb.

***Doba účinnosti***

Tento doplnok je účinný dňom 01.05.2013 za podmienky jeho predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv a jeho účinnosť končí dňom 30.04.2017 (ďalej len „dátum ukončenia“), príp. dňom, kedy ukončíme poskytovanie služieb, podľa toho, ktorá udalosť nastane neskôr.

**I. SLUŽBY PODPORY MICROSOFT PREMIER SUPPORT A POPLATKY.** V nasledujúcej tabuľke sú uvedené objemy služieb, ktoré ste si predplatili na použitie počas doby účinnosti tohto doplnku, a príslušné poplatky za ne.

**a. Prehľad poplatkov**

Služby	Rok1 Cena (EUR)	Rok2 Cena (EUR)	Rok3 Cena (EUR)	Rok4 Cena (EUR)
Microsoft Premier Support Standard	79 900 €	79 900 €	79 900 €	79 900 €
Celkovo bez DPH	79 900 €	79 900 €	79 900 €	79 900 €

**b. Služby podľa miesta poskytovania podpory**

Krajina: Slovensko
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhradená podpora</li> <li>• Premier Support Standard</li> <li>• Technický account management, podpora pri riešení problémov, podporná asistencia, odborné semináre</li> <li>• Konzultačné služby</li> <li>• Prístup na Premier Online</li> <li>• Pomoc pri kontrole kvality prevádzky IT na báze Microsoft</li> </ul>

c. Objem jednotlivých služieb v rámci Microsoft Premier Support Standard

V rámci Microsoft Premier Support Standard sú jednotlivé služby nakonfigurované nasledovne:

Komponenta	Popis	Premier Standard	
Proaktívne služby	Školenia	290 hodín	
	Proaktívne služby zamerané na kontrolu stavu infraštruktúry		
	Workshopy zamerané na základné technológie		
	Asistenčná podpora		
	Školenia a proaktívne služby pre oblasť bezpečnosti IT		
	Onsite support		✓
	Možnosť dokúpiť hodiny		✓
Reaktívne služby	Hodiny na riešenie problémov	60 hodín	
	Podpora pre kritické situácie	✓	
	Rýchle podporné služby u zákazníka	✓	
	Pravidelné reporty	✓	
	Určený špecialista pre podporu	x	
	Vyhradená podpora	x	
	Možnosť dokúpiť hodiny	✓	
Riadenie podpory zákazníka (TAM)	Profilácia zákazníka a reporty	120 hodín	
	Organizácia a plánovanie zdrojov		
	Transfer vedomostí a školenia		
	Pravidelné reporty	Vyhradená	
	Úroveň podpory		
	Manažovanie eskalácie problémov		24x7
	Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka		Zahrnuté
Informačné služby	TechNet	x	
	MS Premier Online	✓	
<b>Celkom hodín</b>		<b>470 hodín</b>	
<b>Cena v EUR bez DPH</b>		<b>79 900</b>	

Reaktívne a proaktívne služby môžu byť dokupované za cenu 170 EUR/ 1 hodinu.

Predplatené reaktívne a proaktívne hodiny je možné medzi sebou presúvať podľa potreby Zákazníka.

## 2. KONTAKTNÁ OSOBA SPOLOČNOSTI MICROSOFT

Kontaktná osoba spoločnosti Microsoft: Kontakt na otázky a oznámenia týkajúce sa tejto prílohy a popisu služieb.

<b>Meno a priezvisko kontaktnej osoby:</b> <b>Martin Semjan</b>
<b>Address:</b> <i>Prievozska 4D</i> <i>821 09 Bratislava</i>
<b>Phone:</b> +421 2 59 295 111
<b>Email:</b> martin.semjan@microsoft.com
<b>Fax:</b> +421 2 59 295 100

## 3. KONTAKTNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA

<b>CSM Name CSM:</b> <b>Jozef Maslen</b>	<b>Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:</b> <b>Peter Kušnir</b>
<b>Address:</b> Mlynské nivy 59/A, Bratislava 26, 824 84	<b>Address:</b> Mlynské nivy 59/A, Bratislava 26, 824 84
<b>Phone:</b> +421 2 5069 2609	<b>Phone:</b> +421 2 5069 2786
<b>E-mail:</b> jozef.maslen@sepsas.sk	<b>E-mail:</b> peter.kusnir@sepsas.sk
<b>Fax:</b>	<b>Fax:</b>

### For Microsoft Use Only

<b>Contract Amount Due:</b>	30 days after receiving of invoice		<b>79 900 €</b>
<b>Start Date (mm/dd/yy):</b>	01.05.2013	<b>End Date (mm/dd/yy):</b>	30.04.2017
<b>Billing Frequency:</b>	Yearly (one-time)	<b>Billing Option:</b>	In Advance