

**Zmluva o poskytovaní podporných servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky
Virtualizačného prostredia VMware na základe dohodnutých cieľových úrovní
podporných služieb – Service Level Target /SLT/
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného
zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zmluva“)**

Číslo Zmluvy poskytovateľa:

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Slovenská pošta, a. s.**

Sídlo: Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: Ing. Tomáš Drucker, generálny riaditeľ
Ing. Peter Blaškovič, riaditeľ informačných technológií
Obidvaja na základe poverenia predstavenstva Slovenskej pošty, a.s.
podľa platného podpisového poriadku OS – 03

IČO: 36 631 124

DIČ: 2021879959

IČ DPH: SK 2021879959

Bankové spojenie: Poštová Banka, a.s., pobočka Bratislava

č. účtu: 3001130011/6500
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Vision IT Solutions a.s.**

Sídlo: Pribinova 25,
811 09 Bratislava

Zastúpený: Mgr. Ing. Gabriel Herbrík, predseda predstavenstva

IČO: 36 815 799

DIČ: 2022424008

IČ DPH: SK2022424008

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., pobočka Bratislava, Hodžovo námestie 3

č. účtu: 2927836056/1100

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu

Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo 5127/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 1/11	Ev. číslo: 1013/2013

Čl. 2 Predmet Zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podporného kontraktu pre zabezpečenie prevádzky **Virtualizačného prostredia /informačného systému - IS/ VMware** (ďalej len „Podporné služby“). Popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni /SLT/ podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

2.2 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje okrem činností uvedených v bode 2.1 zabezpečiť počas trvania tejto Zmluvy aj služby licenčnej podpory výrobcu VMware Inc. pre licencie VMware prevádzkované Objednávateľom. Podrobná špecifikácia služieb licenčnej podpory je uvedená v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy.

2.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie predmetu zmluvy opísaného v bodoch 2.1 a 2.2 dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto Zmluvy.

2.4 Rozsah a úroveň Podporných služieb počas trvania Zmluvy môžu byť menené len formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami.

Čl. 3 Miesto plnenia a spôsob realizácie

3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č.1**.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie Zmluvy

4.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. 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 a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

4.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú **v trvaní 36 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy**, alebo do vyčerpania finančného limitu **300 000,- EUR** bez DPH (tristotisíc EUR), ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

4.3 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- b) písomným odstúpením s platnosťou okamihom doručenia druhej zmluvnej strane a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Zmluvné strany deklarujú, že za podstatné porušenie zmluvy sa bude považovať :
 - i. porušenia povinnosti Poskytovateľa spočívajúcim v nedodržaní dohodnutých zmluvných parametrov poskytovaných služieb, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 dní určenej v písomnej výzve doručenej Poskytovateľovi, ktorá plynie odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľovi,
 - ii. omeškanie Objednávateľa s úhradou splatnej finančnej sumy podľa tejto zmluvy o viac ako 30 dní, ak k úhrade dlžnej sumy nedôjde ani po písomnej výzve Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi s dodatočnou lehotou

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 2/11	Ev. číslo: 1013/2013

plnenia nie kratšou ako 7 dní, ktorá plynie odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľovi

iii. ďalšie porušenie povinností zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy, ktoré v zmysle § 345 Obchodného zákonníka možno považovať za podstatné porušenie zmluvy

c) výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je **3 mesiace** a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane.

4.4 Platnosť tejto Zmluvy môže byť predĺžená formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami len za dodržania podmienky neprekročenia finančného limitu podľa bodu 4.2.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS podľa predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.1 tejto Zmluvy a v rozsahu definovanom v Prílohe č.1 tejto Zmluvy (štandardné a predplatené služby) je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v Tabuľke č.1 v **Prílohe č.3** tejto Zmluvy (ďalej len ako „Mesačná paušálna odmena“).

5.2 Požiadavky na poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS podľa predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.1 tejto Zmluvy a v rozsahu definovanom v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, ktoré sú nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny (vyžiadané služby), budú realizované zo strany Poskytovateľa na základe vzájomnej akceptácie potrebného rozsahu prác a z toho vyplývajúcej ceny podľa Cenníka prác Poskytovateľa uvedeného v Tabuľke č.3 v **Prílohe č. 3** a následne schválenej objednávky zo strany Objednávateľa.

5.3 Za zabezpečenie služieb licenčnej podpory výrobcu VMware Inc. podľa predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške uvedenej v Tabuľke č.2 v **Prílohe č.3** tejto Zmluvy.

5.4 Výšky odmien podľa bodov 5.1, 5.2 a 5.3 môžu byť zmenené len písomným dodatkom k Zmluve podpísaným oboma zmluvnými stranami.

5.5 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Podporných služieb podľa odseku 5.1 tohto článku Zmluvy vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom bola podpora poskytovaná. V prípade necelého kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy bude paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto zmluva v dotknutom mesiaci trvala.

5.6 Cena za služby objednané Objednávateľom podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po dodaní ich plnenia, mesačne pozadu vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby poskytnuté.

5.7 Cena za služby licenčnej podpory podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy bude fakturovaná v termínoch obnovy / fakturácie podľa Tabuľky č.2 v Prílohe č.3 tejto Zmluvy.

5.8 Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich doručenia Objednávateľovi. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a plynutie lehoty splatnosti faktúry pokračuje až dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry.

5.9 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 3/11	Ev. číslo: 1013/2013

5.10 Zmluvné strany si vyhradzujú právo v prípade podstatnej zmeny objektívnych ekonomických podmienok prehodnotiť odplatu za výkon dohodnutých služieb podľa tejto Zmluvy, o čom vopred včas upovedomia druhú stranu. Dohodnuté ceny je možné zmeniť len formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami.

5.11 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto Zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry v lehote 15 pracovných dní po splatnosti a ani v dodatočne poskytnutej písomnej lehote nie kratšej ako 15 pracovných dní.

5.12 V cenách podľa odseku 5.1 až 5.3 tohto článku Zmluvy sú zahrnuté cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.13 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu sídla prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy sídla alebo kontaktného údaj (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).

5.14 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu sídla prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu sídla prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.

5.15 Písomnosti doručované kuriérskou službou na poslednú známu adresu sídla prijímateľa sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.

5.16 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou na poslednú známu adresu sídla prijímateľa sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

5.17 Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné aby bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne na poslednú známu adresu sídla prijímateľa.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na IS, ktoré nevykonával Poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa IS nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii IS.
- Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 10. bod 10.2 c) pri nábehu IS po odstránení takýchto chýb.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení
- Podpora softvéru iných výrobcov

Poskytovateľ poskytne podporu uvedenú v bode 6.2 alebo služby uvedené v bode 6.3 tejto Zmluvy, prípadne ďalšie odstránenie závady s tým súvisiace, ak ho o to Objednávateľ požiada osobitnou písomnou požiadavkou (objednávkou), pričom takéto služby sú nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny a postupuje sa pri nich podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 4/11	Ev. číslo: 1013/2013

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s akýmkoľvek informáciami poskytnutými druhou zmluvnou stranou ako s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami a to aj po skončení zmluvného vzťahu. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zmluvnej strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo by informácia bola poskytovaná subdodávateľovi Poskytovateľa v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh (vrátane práv subdodávateľa voči Poskytovateľovi), alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom zmluvných strán (advokáti, daňoví poradcovia, audítori,) ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej zmluvnej strane. Poskytovateľ je vždy povinný požiadať o písomný súhlas Objednávateľa pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k poštovému tajomstvu Objednávateľa vyplývajúceho z jeho predmetu podnikania.

7.4 V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade s touto zmluvou, je zmluvná strana poskytujúca informáciu povinná zaviazat treťiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

7.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:

- a) informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,
- b) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve, alebo druhej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala schopná túto skutočnosť doložiť,
- c) informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
- d) informácie nezávisle vyvinuté druhou zmluvnou stranou.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje a súčasne berie na vedomie:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa, v prípade, že tieto budú odovzdané Objednávateľom Poskytovateľovi oproti písomnému potvrdeniu .
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť pracovníkov tretích strán o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa vyplývajúceho z dokumentov podľa písm. a), ak budú odovzdané Objednávateľom Poskytovateľovi oproti písomnému potvrdeniu.
- c) Poskytovateľovi bude umožnený prístup do **IS VMware**. Prístup k iným IS Objednávateľa bude podliehať písomnému schváleniu.
- d) Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi a bude priebežne aktualizovať zoznam osôb, ktoré budú vykonávať zmluvou stanovené činnosti.
- e) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri realizácii zmluvy zaužívané štandardy IT a bezpečnosti IT, o ktorých ho Objednávateľ vopred informoval oproti písomnému potvrdeniu.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 5/11	Ev. číslo: 1013/2013

- f) Poskytovateľovi bude na požiadanie umožnený fyzický prístup k aktívam **IS VMware** v požadovanom rozsahu. Umožnenie prístupu bude podliehať schvaľovacej procedúre Objednávateľa.
- g) Poskytovateľ sa zaväzuje neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív **IS VMware** (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov)
- h) Poskytovateľ sa zaväzuje neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa. V prípade potreby písomne požiada o ich kópiu.
- i) Dáta potrebné na realizáciu zmluvy je Poskytovateľ oprávnený rozmnožovať a sprístupňovať v nevyhnutnom rozsahu len pre tento účel a len osobám ktoré sa na plnení zmluvy priamo podieľajú.
- j) Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať testovanie výlučne na testovacom prostredí umiestnenom v infraštruktúre Objednávateľa. Akékoľvek spracovanie dát mimo prostredia Objednávateľa bude prebiehať na depersonalizovaných údajoch, pokiaľ povaha vykonávaného úkonu nad údajovou základňou nebude vyžadovať ostré prevádzkové dáta a uvedený úkon nebude možné vykonať v prostredí Objednávateľa. V takom prípade budú depersonalizované dáta poskytnuté v takejto forme Poskytovateľovi s výslovným súhlasom Objednávateľa.
- k) Poskytovateľ sa zaväzuje na požiadanie alebo po ukončení platnosti zmluvy poskytnuté dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť.
- l) Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto zmluvy.
- m) Poskytovateľ berie na vedomie, že prípadné poskytnutie vzdialeného prístupu bude riadené, časovo obmedzené a monitorované.

Čl. 8 Kvalita

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „kontaktné osoby“) je uvedený v Prílohe č.1, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č.1** tejto Zmluvy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 6/11	Ev. číslo: 1013/2013

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do IS Objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu a/alebo poskytnutia služby podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa s výnimkou prípadu, kedy je pre riadne vykonanie servisného zásahu a/alebo poskytnutia služby podľa tejto Zmluvy vopred dohodnuté prerušenie prevádzky IS Objednávateľa a/alebo iného systému Objednávateľa,
- b) na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby a/alebo vykonanie servisného zásahu v požadovanom mieste plnenia.
- c) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

10.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby pre **IS VMware** v požadovanom mieste plnenia (viď. **Príloha č.1**), pokiaľ poskytnutie Podporných služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom,
- b) Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu **IS VMware**.

10.3 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade, ak je na poskytnutie podpornej služby a/alebo vykonanie servisného zásahu podľa tejto Zmluvy potrebné povolenie alebo zabezpečenie prístupu do IS a/alebo akákoľvek iná súčinnosť zo strany Objednávateľa, o čas poskytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa sa predlžuje čas poskytnutia služby zo strany Poskytovateľa (doba vyriešenia incidentu sa predlžuje o čas potrebný na poskytnutie súčinnosti Objednávateľa) a Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytnutím podpornej služby a/alebo vykonaním servisného zásahu.

10.4 Poskytovateľ predloží Objednávateľovi na potvrdenie mesačný sumárny výkaz podporných služieb (mesačný výkaz). V prípade, ak Objednávateľ v lehote do 3 pracovných dní odo dňa predloženia mesačného výkazu, predložený mesačný výkaz Objednávateľa nepotvrdí bez riadneho dôvodu a tento dôvod v stanovenej lehote písomne neoznámí Poskytovateľovi, platí, že predložený mesačný výkaz potvrdil a odsúhlasil jeho správnosť.

10.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto Zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala, a že by

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 7/11	Ev. číslo: 1013/2013

následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonal. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.

11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok a úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto Zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti zmluvy (v zmysle Prílohy č.1) každý za svoju stranu.

12.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov zmluvy.

12.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy (v zmysle Prílohy č.1). Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 13 Hodnotenie Podporných služieb

13.1 Posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v **Prílohe č. 1**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v Prílohe č. 1. Závery tohto stretnutia budú využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v Prílohe č. 3, resp. pri úprave cieľových úrovni Podporných služieb uvedených v Prílohe č.1.

13.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

Čl. 14 Autorské práva

14.1 Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. Preto v prípade ak Poskytovateľ na základe Požiadavky na zmenu zmení existujúcu funkcionality IS alebo doplní novú funkcionality IS, vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licenciu) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému IS so súčasným právom udeliť sublicenciu tretej osobe v rovnakom rozsahu v akom disponuje Objednávateľ právom udeliť sublicenciu k pôvodnému IS. Uvedené platí aj pre prípady, ak by dodávateľom alebo zhotoviteľom pôvodného IS nebol Poskytovateľ ale tretia osoba.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 8/11	Ev. číslo: 1013/2013

14.2 V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 14.1 malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.

14.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť Práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diel v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.

14.4 Objednávateľ vyhlasuje, že všetky materiály a pokyny, ktoré dá Poskytovateľovi pri vypracovávaní zmien IS podľa tejto zmluvy, nebudú porušovať autorské a majetkové práva tretích strán.

14.5 Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

Čl. 15 Sankcie

15.1 V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečuje podpornú službu na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% aktuálne platnej (pre mesiac v ktorom došlo k porušeniu povinnosti) mesačnej paušálnej odmeny (bod 5.1 tejto Zmluvy) za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorú je Objednávateľ oprávnený uplatňovať v rozsahu presahujúcom zmluvnú pokutu.

15.2 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie, alebo stratu dát, pokiaľ k tomu nedošlo v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu.

15.3 Poskytovateľ je povinný vykonávať servisné služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie servisných služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím servisnej služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých servisných služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.

15.4 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích strán pôsobiacich na strane Objednávateľa.

15.5 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením faktúry poskytovateľa podľa tejto zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči objednávateľovi úroky z omeškania v zmysle platných právnych predpisov.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 9/11	Ev. číslo: 1013/2013

15.6 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve a iných prípadov uvedených v zmluve.

16.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

16.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

16.4 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí, definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy, miesto a spôsob plnenia predmetu Zmluvy.

16.5 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a i a ktorá obsahuje špecifikáciu služieb licenčnej podpory výrobcu VMware Inc. pre licencie VMware prevádzkované Objednávateľom.

16.6 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená i a ktorá plní úlohu Platného cenníka poskytovaných služieb a vykonávaných prác. Príloha č. 3 obsahuje ceny za jednotlivé dohodnuté služby a cenník rolí poskytovateľa.

16.7 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 4**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje aktuálny popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry Informačno-komunikačných technológií (IKT) pre zabezpečenie prevádzky IS VMware v rozsahu nevyhnutnom pre poskytovanie služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

16.8 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 5**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje Formuláre pre dohodnuté služby tejto Zmluvy.

16.9 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 6**, ktorá je takto označená a i ktorá obsahuje excelovský formulár pre Reporting.

16.10 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.

16.11 Táto zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 10/11	Ev. číslo: 1013/2013

16.12 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:

Slovenská pošta, a.s.

Za Poskytovateľa:

Vision IT Solutions a.s.

Ing. Tomáš Drucker,
generálny riaditeľ

Mgr. Ing. Gabriel Herbrik
predseda predstavenstva

Ing. Peter Blaškovič,
riaditeľ informačných technológií

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant: ÚIT
	Strana 11/11	Ev. číslo: 1013/2013