

ZMLUVA
o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB,
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

Zmluvné strany

Objednávateľ :	DataCentrum
so sídlom:	Cintorínska 5, 814 88 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
zastúpený:	Ing. Mojmír Kollár, riaditeľ DataCentra
Osoba oprávnená jednať	
vo veciach zmluvy:	Ing. Peter Prokeš
IČO:	00151564
DIČ:	2020845079
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	7000 092 437 / 8180

DataCentrum osvedčuje právo konať na základe rozhodnutia ministra financií č. 20/1995 zo dňa 12.12.1995 a na základe zriaďovacej listiny č.5270/1995- skr. z 12.12.1995 je DataCentrum rozpočtovou organizáciou.

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ :	EMM, spol. s r.o.
so sídlom:	Sekurisova 16, 841 02 Bratislava
zastúpený:	Ing. Jozef Chebeň, generálny riaditeľ a konateľ
Osoba oprávnená jednať	
vo veciach zmluvy:	Ing. Jozef Chebeň
IČO:	17316260
IČ DPH:	SK2020316529
DIČ:	2020316529
Číslo bankového účtu:	0584749903/7500
Kód banky:	7500, ČSOB Bratislava
registračný súd:	Okresný súd Bratislava 1, oddiel: Sro, vložka 686/B

(ďalej len „Poskytovateľ“),

(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej len "Zmluvné strany")

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy vzájomnej spolupráce pri poskytovaní servisu a podporných služieb (ďalej len „Služby“) tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačne upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Zmluvu.

Čl. 1.

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť služby servisu a podporné služby, náhradné diely, práce a výkony nad rámec paušálu, služby na vyžiadanie na základe objednávky a vykonávať aktualizáciu prevádzkovej a riadiacej dokumentácie v nasledovnom rozsahu:
 - 1.1. Služby systémovej podpory a servisnej činnosti sú definované v Prílohe č.2, 3, 4. a 10
 - 1.2. Náhradné diely, ktorých zoznam sa nachádza v prílohe Prílohe č.5. “Cena za Služby na vyžiadanie“(Tabuľka č.2. „Náhradné diely“).
 - 1.3. Výkony nad rámec paušálu a služby na vyžiadanie na základe objednávky Objednávateľa. Ich súpis sa nachádza v Prílohe č.5. “Cena za Služby na vyžiadanie“(Tabuľka č. 1. „Výkony nad rámec paušálu a služby na vyžiadanie“)
 - 1.4. Prevádzková a riadiaca dokumentácia a jej aktualizácia podľa „Popisu služieb“ definovanom v Prílohe č.2.,
2. Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:
 - 2.1. uhradiť Poskytovateľovi za poskytovanie plnenia tejto Zmluvy, cenu podľa Čl.3. a v súlade s platobnými podmienkami podľa Čl.4. tejto Zmluvy,
 - 2.2. poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

Čl. 2.

Miesto plnenia

1. Miestom plnenia pre poskytovanie Služieb podpory sú/je DataCentrum, Cintorínska 5, 814 88 Bratislava a Ministerstvo Financíí SR, Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava. (ďalej len „Miesta plnenia“)

2. Miestom plnenia môže byť aj ďalšie miesto, v prípade, ak DataCentrum počas plnenia zmluvy rozšíri svoje pôsobenie o ďalšie priestory. Takéto dodatočné služby budú považované za služby podľa Čl. 1 bod 1.3.

Čl. 3.

Cena

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za Služby, ktorá je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so Zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov v nasledovnom rozsahu:

1.1. Služby systémovej podpory a servisnej činnosti

1.2. Náhradné diely

1.3. Práce - výkony nad rámec paušálu a služby na vyžiadanie

1.4. Prevádzková a riadiaca dokumentácia a jej aktualizácia

2. Za predmet zmluvy podľa článku 1, bod 1.1. (Služby pokryté paušálnym poplatkom) zaplatí Objednávateľ paušálnu cenu vo výške

20.104,00 EUR bez DPH/mesiac.

Súčasťou tejto ceny je aj konzultačná podpora Poskytovateľa na základe požiadaviek Objednávateľa.

3. Cena za „Výkony nad rámec paušálu a služby na vyžiadanie“ a „Náhradné diely“ budú na základe objednávky Objednávateľa účtované v zmysle Prílohy č.5. „Cena za Služby na vyžiadanie“.
4. Cena za vypracovanie „Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie“ je stanovená vo výške

84.875,00 EUR bez DPH.

5. Paušálna cena za pravidelnú aktualizáciu „Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie“ bude účtovaná paušálnym poplatkom za obdobie 12 mesiacov vo výške

31.525,00 EUR bez DPH.

6. Celková cena za predmet zmluvy je dohodnutá ako cena maximálna a je: 1 641 092,00 EUR bez DPH. K cenám bez DPH bude účtovaná DPH v sadzbe podľa aktuálne platných právnych predpisov SR v deň uskutočnenia plnenia. Sadzba DPH ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy je 20%, celková predpokladaná cena spolu s DPH je 1 969 310,40 EUR.

Čl. 4.

Fakturačné a platobné podmienky

1. Fakturačným obdobím pre pravidelné platby sa rozumie:
 - 1.1. každý jeden kalendárny štvrťrok počas účinnosti tejto Zmluvy pre cenu podľa čl.3 bod 2
 - 1.2. 12 mesiacov počas účinnosti tejto Zmluvy pre cenu podľa čl. 3 bod 5, pričom rozhodným obdobím pre určenie začiatku prvého 12 mesačného obdobia je 12 mesiacov od dátumu nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy
2. Zmluvne dohodnutú cenu predmetu Zmluvy podľa Čl.3. bodu 1.1 „Služby systémovej podpory a servisnej činnosti“ za každý kalendárny štvrťrok poskytovania Služby zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví vždy na začiatku kalendárneho štvrťroka do 15 kalendárnych dní počas obdobia účinnosti tejto Zmluvy. Za prvé štvrťročné obdobie fakturácie Poskytovateľ vystaví faktúru zodpovedajúcu pomernej časti príslušného obdobia.
3. Plnenie podľa Čl.3. bodu 1.2 a bodu 1.3 bude fakturované na základe cien uvedených v Prílohe č.5. „Cena za Služby na vyžiadanie“(Tabuľka č. 1. „Výkony nad rámec paušálu a služby na vyžiadanie“ a Tabuľka č.2. „Náhradné diely“) tejto zmluvy podľa súpisu skutočne poskytnutých služieb na základe skutočne realizovaných výkonov a ich doby trvania uvedených na servisnom zázname, ktorý musí potvrdiť oprávnená osoba objednávateľa. Neoddeliteľnou prílohou faktúry sú formuláre podľa Prílohy č.8. „Výkaz prác o poskytnutých službách“ (ďalej len „Výkaz prác“) alebo „Servisný záznam“ podpísané oprávnenou osobou Objednávateľa v zmysle Prílohy č.7. „Spôsob objednávanie Služieb“. Faktúru vystaví Poskytovateľ najneskôr do 15 kalendárnych dní od poskytnutia služby.
4. Cenu za vypracovanie Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie podľa Čl.3. bodu 1.4. tejto Zmluvy zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vyhotoví do 15 kalendárnych dní po podpísaní akceptačného protokolu. Faktúra za následnú pravidelnú aktualizáciu Prevádzkovej a riadiacej dokumentácie bude vystavená vždy do 15 kalendárnych dní odo dňa skončenia príslušného 12 mesačného obdobia.
5. Faktúra musí mať všetky náležitosti v súlade s aktuálne platným a účinným zákonom o dani z pridanej hodnoty v čase fakturácie. Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi. Dňom doručenia faktúry je deň jej zaevidovania v podateľni/sekretariáte Objednávateľa. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu s uvedením konkrétnych vytýkaných skutočností. V takom prípade sa skončí plynutie lehoty splatnosti vrátenej faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia opravenej

faktúry Objednávateľovi.

6. Všetky platby v zmysle tejto zmluvy budú hradené bezhotovostne na účet uvedený na faktúre. Akákoľvek splatná peňažná suma sa bude považovať za uhradenú momentom jej pripísania na účet Poskytovateľa.

Čl. 5.

Protiplnenia

1. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup na Miesta plnenia kedykoľvek v čase, v ktorom má Poskytovateľ poskytovať na daných Miestach plnenia Objednávateľovi Službu podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými Predpismi Objednávateľa ohľadom vstupov na Miesta plnenia. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje, že v prípade, ak platné interné predpisy týkajúce sa podmienok vstupu na dohodnuté Miesto plnenia nebudú umožňovať vstup na toto Miesto plnenia v čase dohodnutom v tejto Zmluve alebo jej Prílohách, bezodkladne uskutoční ich úpravu tak, aby bolo možné bezproblémové plnenie tejto Zmluvy.
2. Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa, jeho subdodávatelia a ich zamestnanci (ďalej len „pracovníci“) pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
3. Objednávateľ vytvorí bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR, na Mieste plnenia pre pracovníkov Poskytovateľa. Pred začatím poskytovania Služieb bude Objednávateľ informovať Poskytovateľa o prípadných rizikách týkajúcich sa zdravia a celkovej bezpečnosti na Mieste plnenia. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje, že v prípade potreby vyplývajúcej z postavenia resp. charakteru úloh plnených Objednávateľom, zabezpečí na svoje náklady poučenie pracovníkov Poskytovateľa tak, aby bolo možné bezproblémové plnenie tejto Zmluvy.
4. Súčasťou tejto Zmluvy je zoznam oprávnených osôb Objednávateľa, ktoré na jeho strane zodpovedajú za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy. Zoznam týchto oprávnených osôb je v Prílohe č.6 tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
6. Objednávateľ bezodkladne poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa

tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Objednávateľa.

7. Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti Poskytovateľa Objednávateľovi, nebude Poskytovateľovi zabezpečená primeraná súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy a to ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Poskytovateľom, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Zmluvnej úrovne poskytovania služieb (SLA), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne poskytovania služieb došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia, ani za problémy a škody vyplývajúce pre Objednávateľa z tohto jeho omeškania.
8. Objednávateľ pridelí Poskytovateľovi bezplatne všetky potrebné prístupy, ktoré sú nevyhnutné pre výkon predmetu tejto Zmluvy. Ďalej poskytne pracovníkom Poskytovateľa pracovné miesta vo vlastných priestoroch so všetkou potrebnou výbavou po dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ako aj možnosť bezpečného pripojenia do VPN Poskytovateľa.
9. Objednávateľ umožní prístup pracovníkom Poskytovateľa k prevádzkovanej infraštruktúre, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Služby podľa Prílohy č. 3. „Katalóg služieb.“
10. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať prevádzkovanú infraštruktúru v súlade s odporúčaniami výrobcu.
11. Objednávateľ bude písomne informovať Poskytovateľa o plánovaných zmenách v prevádzkovom prostredí a inštalovaných technológiách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy a ktoré môžu mať vplyv rozsah dodávaných služieb podľa tejto zmluvy alebo zmenu výkonových a kapacitných parametrov zariadení 30 (tridsať) dní pred plánovanou zmenou.
12. Poskytovateľ je povinný vypracovať k plánovaným zmenám písomné stanovisko, ktoré bude obsahovať zoznam dotknutých zariadení, služieb a finančné vyčíslenie zmeny. Písomné stanovisko bude obsahovať zoznam rizík spojených s plánovanými zmenami a návrh opatrení na ich eliminovanie.
13. Objednávateľ nesmie vykonávať na zariadení, ktoré je predmetom tejto zmluvy žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú dodanej dokumentácii a odporúčeniam výrobcu bez súhlasu Poskytovateľa.
14. Objednávateľ je povinný vytvoriť také podmienky v objekte, ktoré neumožňujú zásah neautorizovaných osôb a neautorizovaných tretích strán do zariadení, ktoré sú predmetom tejto zmluvy alebo ktoré by mohli mať vplyv na tieto zariadenia.

15. V prípade výskytu chýb infraštruktúry poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi bezodkladne všetky informácie, týkajúce sa daných chýb, či parametrov danej infraštruktúry.
16. Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky pracovníkov Objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len s písomným potvrdením oprávnenej osoby Objednávateľa.
17. Súčasťou tejto Zmluvy je zoznam oprávnených osôb Poskytovateľa, ktoré zodpovedajú za plnenie predmetu tejto Zmluvy. Zoznam týchto oprávnených osôb je v Prílohe č.6 tejto Zmluvy.
18. Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, v dôsledku ktorého došlo k ním nezavinenému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.
19. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia vopred oznámených, alebo písomne dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Objednávateľa a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi.
20. Poskytovateľ má právo poskytovať služby zo svojich priestorov a na pracoviskách Objednávateľa.
21. Na poskytovanie niektorých služieb, ktoré tvoria súčasť dodávky služieb pre Objednávateľa, v zmysle tejto Zmluvy má Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Je však povinný odovzdávať ich služby sám, na svoju zodpovednosť a v dohodnutej kvalite.
22. Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

Čl. 6.

Kvalitatívne charakteristiky plnenia

1. Poskytovateľ bude realizovať predmet plnenia podľa Čl.1. tejto Zmluvy, priebežne, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivej službe podľa Prílohy č.2,3,4 a 10.

Čl. 7.

Sankcie a pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má právo sankcionovať Objednávateľa, ak

Objednávateľ neuhradí faktúru v lehote uvedenej v Čl.4. bod 4. a to úrokom z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý, i začatý deň omeškania.

2. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží podmienky SLA podľa Prílohy č.3. „Katalóg služieb“ alebo neposkytne náhradné riešenie do stanoveného času alebo v čase dohodnutom písomne s Objednávateľom, môže Objednávateľ sankcionovať Poskytovateľa zmluvnou pokutou vo výške 100 € za každý i začatý deň omeškania, okrem prípadov, keď nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť a Poskytovateľ na ne písomne upozornil.
3. Zmluvná pokuta je obmedzená maximálne do výšky 10% z ceny stanovenej v Čl. 3. bod 2.
4. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Zmluvných strán na náhradu škody prevyšujúcej uhradenú zmluvnú pokutu v zmysle Obchodného zákonníka.
5. Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku úmyselného zavinenia, z jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu na zariadení Poskytovateľ odstrániť uvedením zariadenia do pôvodného stavu na vlastné náklady.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát, pokiaľ takáto strata dát nevznikla v dôsledku jeho úmyselného zavinenia, nedbanlivosti alebo neodborného postupu. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa vopred na potrebu zálohovania dát.
7. Poskytovateľ nebude zodpovedný za porušenie zmluvných povinností a nebude sankcionovaný Objednávateľom za porušenie podmienok tejto zmluvy, ak:
 - a) Poskytovateľ písomne upozorní Objednávateľa na potrebu realizácie prevádzkovej údržby (PÚD), prevádzkovej opravy (POP) alebo odstránenia chyby (OCH) spôsobmi definovanými v tejto zmluve a Objednávateľ tieto návrhy neakceptoval,
 - b) Objednávateľ realizoval zmeny v prevádzkovom prostredí a inštalovaných technológiách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy bez zohľadnenia rizík a návrhu opatrení,
 - c) Objednávateľ zadal realizáciu prác na technológiách a zariadeniach, ktoré sú predmetom tejto zmluvy tretej strane a tretia strany takéto práce realizoval bez súhlasu Poskytovateľa.
8. V prípade prerušenia prevádzky Objednávateľa z dôvodu vykonávania služieb podpory na zariadení v dôsledku odstraňovania akýchkoľvek porúch nezodpovedá Poskytovateľ za vzniknutú škodu spôsobenú prerušením prevádzky, pokiaľ Poskytovateľ na takéto prerušenie prevádzky Objednávateľa včas upozorní.

9. Pri neposkytnutí potrebnej súčinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, budú Objednávateľovi fakturované všetky navyše vzniknuté náklady, najmä dopravné, skutočne uskutočnené výkony pracovníka Poskytovateľa v hodinovej sadzbe a prípadné iné dôvodne preukázané náklady.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že ak bude definovaná skúšobná prevádzka na poskytnutých Zariadeniach/Službách, počas trvania Obdobia skúšobnej prevádzky sa zmluvné sankcie uplatňovať nebudú. Počas tohto obdobia však bude Poskytovateľ plniť predmet Zmluvy tak, aby dosiahol:
- počas prvého mesiaca Obdobia skúšobnej prevádzky minimálne 50% plnenie SLA,
 - počas druhého mesiaca Obdobia skúšobnej prevádzky minimálne 75% plnenie SLA,
 - počas tretieho mesiaca Obdobia skúšobnej prevádzky minimálne 95% plnenie SLA.

Čl. 8.

Objednávanie a riadenie služieb

1. Objednávanie Služieb

- 1.1. Objednávku na Službu Poskytovateľovi môže vystaviť priamo iba oprávnená osoba Objednávateľa. Podrobný popis spôsobu objednávania služieb je v Prílohe č.7. „Spôsob objednávania služieb“.

2. Riadenie služieb

- 2.1. Help Desk Objednávateľa alebo oprávnená osoba Objednávateľa zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu služieb medzi pracovníkmi Objednávateľa, Poskytovateľom služieb a ostatnými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi.
- 2.2. Pre vyriešenie chyby platí, že chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná (viď Príloha č.1, bod 9.).
- 2.3. Podľa rozsahu a charakteru chyby môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu k odstráneniu chyby ako je uvedené v „Katalógu Služieb“. Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.
- 2.4. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť akúkoľvek Službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia iba po dohode s Objednávateľom a len na

dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne nutná na vykonanie tejto opravy, údržby alebo zlepšenia.

2.5. Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo, IP adresu, internetovú doménu a pod.) používaný v súvislosti so Službami, ak je to nutné s ohľadom na pokyny externého dodávateľa pre Objednávateľa, alebo po dohode s Objednávateľom (pričom sa obe Zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.

2.6. Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených bodov, zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania Služby čo najskôr, minimálne však 3 pracovné dni vopred, ak nie je v Prílohách tejto zmluvy uvedené inak. V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

Čl. 9.

Negatívne vymedzenie služby

1. V cene za Služby pokryté paušálnym poplatkom nie sú zahrnuté Služby, materiál a ďalšie náklady spojené s odstraňovaním chýb zapríčinených:

- a) nenáležitou správou a prevádzkou zariadení Objednávateľom alebo treťou stranou,
- b) neodborným zásahom a neodbornou zmenou konfigurácie vykonanou Objednávateľom alebo treťou stranou,
- c) neoprávneným zásahom zamestnanca Objednávateľa alebo tretej strany do zariadenia/systému,
- d) živelnou pohromou (oheň, krupobitie, povodeň, zásah blesku, zosuv pôdy, atď.),
- e) chybou v dátovej prenosovej sieti objednávatelia, ktorú nezavinil vykonávateľ prípadne ním dodané zariadenie,

Čl. 10.

Súčinnosť a vzťah s tretími stranami

1. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne, na požiadanie druhej Zmluvnej strany súčinnosť, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a

včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

2. Poskytovateľ súhlasí, že bude spolupracovať s inými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí vykonávajú prácu súvisiacu s poskytovaním Služieb na Mieste plnenia. Ak práca ostatných dodávateľov má značný dopad na výkon Poskytovateľa, potom Poskytovateľ upozorní písomne Objednávateľa na dopad práce takýchto dodávateľov na výkon Poskytovateľa a dopad práce takýchto dodávateľov na výkon Poskytovateľa bude považovať za dôvod na predloženie návrhu na zmenu poskytovania Služby podľa Prílohy č. 3. „Katalóg služieb“.
3. Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa Zmluvy s externým poskytovateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Zmluvy.
4. Tretie strany nesmú vykonávať do zariadení, ktoré sú predmetom tejto zmluvy žiadne úpravy alebo opravy bez súhlasu Poskytovateľa.
5. Objednávateľ súhlasí s tým, že Služby podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený poskytovať i osobami/spolupracovníkmi/subdodávateľmi (ďalej len „pracovníkmi Poskytovateľa“), ktoré nie sú jeho zamestnancami. Všetky osoby poskytujúce Služby podľa tejto Zmluvy sú kvalifikovanými osobami – pracovníkmi Poskytovateľa, ktorí sú odborne spôsobilí na poskytovanie služieb súvisiacich s dodaním predmetu plnenia v zmysle tejto Zmluvy a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľom. Poskytovateľ zodpovedá za ich činnosť pri poskytovaní služieb.

Čl. 11.

Náhrada škody

1. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je obmedzený na 10% ročnej ceny bez DPH za služby pokryté paušálnym poplatkom stanoveným v Čl. 3. bod 2.
3. Záväzky Poskytovateľa voči Objednávateľovi v súvislosti s náhradou prípadných škôd spôsobených Poskytovateľom budú obmedzené na náhradu priamych škôd.
4. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom odpovedajúcej škody. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené

meškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.

5. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie a škodu, spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zmluvných strán a bráni Poskytovateľovi v splnení jeho povinnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
6. Poskytovateľ nie je v meškaní po dobu meškania Objednávateľa s plnením jeho povinností podľa tejto Zmluvy a dohodnuté termíny v ktorých mal Poskytovateľ plniť svoje záväzky sa predlžujú o dobu meškania Objednávateľa.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú písomne upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť za plnenie povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.
8. Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je obmedzený na 10% ročnej ceny za služby pokryté paušálnym poplatkom stanoveným v Čl. 3. bod 2.

Čl. 12.

Dôvernoscť informácií

1. Zmluvné strany považujú obsah tejto Zmluvy za dôverný a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o ňom, resp. zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami, alebo spolupracujúcimi tretími stranami o obsahu tejto Zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem Zmluvných strán.
2. Bod 1. tohto článku sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných služieb pre Objednávateľa a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie služby požadovanej Objednávateľom.
3. Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona na účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá zmluvná strana účastníkom. Utajenie sa netýka ani informácií, poskytnutých Zmluvnou stranou odborným poradcom dotknutej Zmluvnej strany (vrátane právnych,

účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú viazaní buď všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej Zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti.

4. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Zmluvy pred zverejnením a sprístupnením tretím stranám bez súhlasu druhej Zmluvnej strany tak, ako ochraňuje svoje vlastné informácie podobnej dôležitosti. Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne prezradí, zverejní, oznámi informácie týkajúce sa tejto Zmluvy tretej strane v rozpore s ustanoveniami tohto odseku, zaväzuje sa zaplatiť poškodenej strane zmluvnú pokutu vo výške 33.194,- EUR, ako aj každú preukázateľnú škodu presahujúcu výšku tejto zmluvnej pokuty za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany dôverných informácií.
5. Závazok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
6. Za dôvernú informáciu nebude pre účely tohto článku považovaná informácia, ktorá je verejne dostupná alebo neskôršie sa stane verejne dostupnou iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy.

Čl. 13.

Prehlásenia Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že každá zo Služieb poskytovaná na základe tejto Zmluvy bude v súlade s príslušným popisom Služieb a Úrovňou poskytovania Služby tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a jej Prílohách a bude poskytovaná Poskytovateľom s náležitou odbornou starostlivosťou.
2. Objednávateľ nezodpovedá za majetok Poskytovateľa a jeho spolupracovníkov či subdodávateľov používaný ich pracovníkmi v priestoroch Objednávateľa za predpokladu, že Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi vhodné priestory/miesto na jeho odkladanie/uloženie.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že má všetky práva potrebné pre uzatvorenie tejto Zmluvy a poskytovanie Služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy.

Čl. 14.

Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných pri plnení predmetu tejto Zmluvy v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. a nesú za ňu plnú

zodpovednosť.

2. Poskytovateľ si je vedomý, že v rámci poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy môže prísť do styku s osobnými údajmi a prehlasuje, že splní všetky súvisiace povinnosti pri manipulácii s nimi.
3. Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných za obe strany sú zodpovedné za uplatňovanie ochrany dôverných informácií príp. obchodného tajomstva, ku ktorému sa dostanú v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Pracovníci Poskytovateľa sa môžu oboznamovať s dôvernými informáciami resp. obchodným tajomstvom Objednávateľa len na základe písomného určenia oprávnenou osobou Poskytovateľa. Každá skupina pracovníkov Poskytovateľa, ktorá bude prichádzať do styku s iným okruhom dôverných informácií resp. obchodného tajomstva, musí byť samostatne skupinovo určená.
4. Ak nie je dohodnuté inak, počas Obdobia poskytovania služieb ako aj po jeho ukončení súhlasí Objednávateľ s používaním názvu svojej organizácie, svojho loga a základných informáciách o projekte nepodliehajúcich obchodnému tajomstvu, pre marketingové účely Poskytovateľa. Marketingovými účelmi sa rozumejú:
 - a) Referencie k danému projektu
 - b) Tlačové správy Poskytovateľa
 - c) Marketingové informácie o úspešných riešeniach
 - d) Výročné správy Poskytovateľa

Čl. 15.

Riešenie sporov

1. V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch Zmluvných strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

Čl. 16.

Vyššia moc

1. Na účely tejto Zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť ako napr. štrajk, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie, zabavenie resp. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie Služby, všeobecný nedostatok

potrebných materiálov a surovín, nezavinená regulácia odberu elektrickej energie.

2. Ak sa plnenie tejto Zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3 mesiace, Zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, písomne požiada druhú Zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode, má Zmluvná strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

Čl. 17.

Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov.
3. Zmluva môže byť ukončená:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) odstúpením od Zmluvy,
4. Písomnou dohodou Zmluvných strán, podpísanou jej štatutárnymi zástupcami sa končí táto Zmluva dňom uvedeným v písomnej dohode.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany objednávateľa. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje:

ak Objednávateľ opakovane neposkytne súčinnosť Zhotoviteľovi pri plnení predmetu Zmluvy napriek opakovanej písomnej žiadosti Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi a neposkytnutie takejto súčinnosti spôsobuje Poskytovateľovi vážne problémy pri plnení predmetu tejto Zmluvy.
6. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ neplatí za Služby Cenu dohodnutú podľa tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako 2 po sebe nasledujúce kalendárne mesiace napriek písomnému upozorneniu, pričom nezaniká povinnosť Objednávateľa zaplatiť omeškané platby Poskytovateľovi.
7. Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy, ak bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz alebo bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, alebo sa voči nej vedie exekučné konanie.
8. Odstúpenie nadobúda účinnosť dorúčením písomného oznámenia o odstúpení druhej

zmluvnej strane. Odstúpením zmluva zaniká dňom doručenia prejavu vôle druhej zmluvnej strane, resp. dňom, kedy zmluvná strana, ktorej je odstúpenie doručované bezdôvodne odoprela prijatie oznámenia o odstúpení.

9. Do dňa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby podľa Zmluvy a Objednávateľ je povinný za tieto Služby zaplatiť tak, ako je v tejto Zmluve stanovené.

10. Ku dňu ukončenia tejto Zmluvy:

- Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie Služieb a všetky média s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov.
- Poskytovateľ vykoná kroky smerujúce k tomu, aby Objednávateľ mal možnosť prevziať za obvyklých obchodných podmienok všetky práva a záväzky Poskytovateľa voči tretím stranám, ktoré sú splatné po dni účinnosti ukončenia tejto Zmluvy zo zmlúv uzatvorených Poskytovateľom výlučne za účelom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi.
- Objednávateľ prevezme tieto záväzky a práva od Poskytovateľa v prípade, že boli dohodnuté za podmienok štandardných a obvyklých v čase ich vzniku.

11. Obdobie ukončenia poskytovania Služieb

11.1. V rámci Obdobia ukončenia poskytovanie Služieb Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby rovnako ako v období plnej prevádzky Služieb, a to až do dňa odovzdania Zariadení a výkonu Služieb Objednávateľovi alebo tretej osobe určenej Objednávateľom.

11.2. Po ukončení zmluvy ktorýmkoľvek z vyššie uvedených spôsobov stanoveným v tomto článku zmluvy sú zmluvné strany povinné najneskôr do 30 dní usporiadať všetky záväzky vyplývajúce im z tejto zmluvy.

Čl. 18.

Doručovanie a formy komunikácie

1. Akékoľvek oznámenie, informácia, inštrukcia, iná korešpondencia a/alebo iný dokument (vrátane faktúry, výpovede, odstúpenia od Zmluvy a iných), posielaný niektorou Zmluvnou stranou druhej Zmluvnej strane podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou, musí byť v písomnej forme a podpísaný osobou oprávnenou konať za príslušnú Zmluvnú stranu alebo v mene Zmluvnej strany, ktorá ju posielala. S výnimkou faktúry sa každý dokument podľa tejto zmluvy môže doručiť osobne – proti podpisu, faxom na číslo Zmluvnej strany, uvedené

v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy, alebo doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy, alebo elektronickou poštou s vyznačením doručenia na e-mailovú adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy. Faktúru je potrebné doručiť doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy. Faxom, e-mailom alebo poštou zasielaný dokument alebo osobne prevzatý dokument sa bude považovať za náležité doručení:

- a) v prípade faxu, ku ktorého prenosu dôjde (podľa potvrdenia prenosu faxu, vytlačeným faxovým prístrojom odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia prenosu faxu (vytlačeným faxovým prístrojom odosielateľa);
- b) v prípade faxu, ku ktorého prenosu dôjde (podľa potvrdenia prenosu faxu, vytlačeným faxovým prístrojom odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t.j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni prenosu faxu;
- c) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia zaslania elektronickej pošty (vytlačeným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme príjmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;
- d) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t.j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni zaslania (vytlačeným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme príjmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;
- e) v prípade doporučenej zásielky - na piaty pracovný deň nasledujúci po dni podania na odoslanie (pričom zásielky sa podávajú na odoslanie z územia Slovenskej republiky),
- f) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou,
- g) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný

ako pracovný deň (t.j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni - potvrdenia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou. Pre odkazy na čas v tejto Zmluve sa berie do úvahy stredoeurópsky čas.

2. Oznámenia podľa tejto Zmluvy sa doručujú na nasledovné adresy:

Objednávateľ: DataCentrum
adresa : v zmysle záhlavia zmluvy
do rúk : Ing. Mojmír Kollár, riaditeľ
Fax: +421 2 5292 6870
Elektronická pošta: sekretariat@datacentrum.sk

Poskytovateľ : EMM, spol. s r.o.
adresa : v zmysle záhlavia zmluvy
do rúk : Ing. Jozef Chebeň, konateľ
Fax: +421 2 6025 4901
Elektronická pošta: emm@emm.sk

3. Oznámenia týkajúce sa servisu, servisných hlásení podľa tejto Zmluvy sa doručujú na nasledovné adresy:

Objednávateľ: DataCentrum
adresa : v zmysle záhlavia zmluvy
do rúk : RNDr. Peter Cichra
Fax: +421 2 52925180
Elektronická pošta: cichra@datacentrum.sk

Poskytovateľ : EMM, spol. s r.o.
adresa : v zmysle záhlavia zmluvy
do rúk : Patrik Biznár
Fax: +421 2 60 254 901
Elektronická pošta: biznár@emm.sk

Čl. 19.

Zmenové konanie

1. Zmenové konanie je proces, ktorým sa mení znenie nasledovných dokumentov, pokiaľ ide o zmeny s malou dôležitosťou:

Príloha č. 6. „Zoznam oprávnených osôb“ –časť “Zodpovené osoby”

Príloha č. 7. „Spôsob objednávaní služieb”

Zmeny s malou dôležitosťou v rámci tejto Zmluvy je možné realizovať nasledovným spôsobom:

a) zmeny podľa tohto článku je možné realizovať na vyžiadanie každej zo Zmluvných strán a na ich odsúhlasenie je postačujúci súhlas Riadiaceho výboru. Členovia Riadiaceho výboru sú definovaný v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

V prípade, že Zmluvné strany v priebehu platnosti tejto Zmluvy zistia potrebu vykonať zmeny tejto Zmluvy s malou dôležitosťou, riadia sa Zmluvné strany nasledovnou procedúrou zmenového konania:

Návrh na zmenu tejto Zmluvy môže za obe Zmluvné strany predložiť Riadiacemu výboru ktorákoľvek z oprávnených osôb uvedených v Prílohe č. 6, „Zoznam oprávnených osôb“. Oprávnené osoby vedú evidenciu došlých návrhov na zmenu a zabezpečia ich rámcové posúdenie najneskôr 3 pracovných dní od dátumu prevzatia návrhu na zmenu.

Návrh na zmenu Riadiacemu výboru spolu so stanoviskom k nej v zmysle vyššie uvedeného textu predkladá oprávnená osoba Zmluvnej strany spôsobom podľa Čl. 18. V stanovisku k navrhovanej zmene oprávnená osoba odporučí resp. neodporučí zástupcom oboch Zmluvných strán navrhovanú zmenu akceptovať. V prípade, ak zmenu odporučí, povinná Zmluvná strana pripraví návrh realizácie zmeny, ktorý slúži ako podklad pre zrealizovanie požadovaných zmien. Povinná Zmluvná strana po doručení návrhu na realizáciu zmeny bezodkladne zrealizuje túto zmenu.

b) akékoľvek iné zmeny tejto Zmluvy a jej Príloh sa považujú za zmeny s väčšou dôležitosťou a budú sa realizovať formou písomného dodatku k tejto Zmluve...

Čl. 20.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade rozporu medzi textom tejto Zmluvy a prílohou prednosť majú ustanovenia tejto Zmluvy.
2. Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplyva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu štatutárnych zástupcov druhej Zmluvnej strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
4. Táto Zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, z ktorých tri rovnopisy obdrží objednávatel' a dva rovnopisy obdrží Poskytovateľ.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
 - a) Príloha č.1. – „Definícia pojmov“
 - b) Príloha č.2. – „Popis Služieb“
 - c) Príloha č.3. – „Katalóg služieb“ obsahujúci popis služby a úroveň SLA pre každú službu
 - d) Príloha č.4. – „Zoznam zariadení pre ktoré sa poskytujú Služby“
 - e) Príloha č.5. – „Cena za Služby na vyžiadanie“
 - f) Príloha č.6. – „Zoznam oprávnených osôb“
 - g) Príloha č.7. – „Spôsob objednávania služieb“
 - h) Príloha č.8. – „Vzor Servisného záznamu/ Výkazu prác o poskytnutých službách“
 - i) Príloha č.9. – „Zmenové konanie“
 - j) Príloha č. 10 – Zoznam monitorovaných zariadení

6. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú súdy Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory sa budú snažiť vyriešiť zmierlivou formou. Pokiaľ nebude možné spor riešiť formou zmieru, príslušný bude súd podľa sídla Poskytovateľa
7. Túto Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán.
- Zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave, dňa: 8.7.2013

V Bratislave, dňa: 8.7.2013

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár

riaditeľ DataCentra

Ing. Jozef Chebeň

generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č. 1 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIAB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Definícia pojmov“

Definícia pojmov uvedených v tejto zmluve ak sú aplikovateľné

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

1. **„Help Desk / Service Desk“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
2. **„Servisný a monitorovací dispečing“** - SMD sa rozumie miesto nahlásovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
3. **„Dostupnosť IT služby“** je percentuálne vyjadrenie dostupnosti IT služby prepočítanej na definované časové obdobie (napr. služba „Mail“ má dostupnosť 99% na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku).
4. **Prehľad maximálnej nedostupnosti IT služieb za mesiac na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku vyjadrený percentuálne:**
 - 99.0 % / 7 hod. 18 min.
 - 99.5 % / 3 hod. 39 min.
 - 99.85 % / 1 hod. 5 min. 42 sek.
 - 99.9 % / 43 min. 48 sek.
 - 99.95 % / 21 min. 54 sek.
 - 99.99 % / 4 min. 22 sek.
5. **„Dostupnosť podpory služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje dostupnosť 24 x 7.
6. **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku používateľa po pracovnej dobe.
7. **„Odozva“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením Poskytovateľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“.
8. **„Nástup na riešenie“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov Poskytovateľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická dohoda s Objednávateľom, vzdialené pristúpenie do systému, príchod do miesta služby....
9. **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku Poskytovateľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie (viď bod 10.)
 - a. Chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie (viď. bod 14.) a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
 - b. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná.

Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Help Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti služby“.

10. **„Náhradné riešenie“** je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo Povoleným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkčnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
11. **„Doba náhradného riešenia“** je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
12. **„Povolené náhradné zariadenie“** je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
13. **„Chyba“** je stav Služby pri ktorej dôjde ku čiastočnej (zníženie kvality Služby) alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
14. **Kategorizácia Chyby / výpadku Služby:**
- 1) **„Kritická“ (K)** chyba znemožňuje prevádzku systému, systém neplní základné funkčnosti
 - 2) **„Bežná“ (B)** chyba obmedzuje prevádzku systému. S určitými opatreniami plní systém základné funkčnosti, prevádzka nie je ohrozená.
 - 3) **„Nevýznamná“ (N)** chyba nemá vplyv na prevádzku systému, systém plní základné funkčnosti, je potrebný zásah na dosiahnutie deklarovanej funkčnosti.
15. **„Miesto plnenia, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
16. **„Tretia strana / Externý poskytovateľ služieb“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovateľa a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných v „Katalógu Služieb“ podľa tejto Zmluvy (Tretou stranou sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu prevádzkovanvej infraštruktúry Objednávateľa).
17. **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
18. **„Koncový používateľ“** sa rozumie každý používateľ zariadení Objednávateľa.
19. **„Služby pokryté paušálnym poplatkom“** ako priamy predmet Zmluvy je súhrn činností nevyhnutných pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky pomenovaného zariadenia na konkrétnom pracovnom mieste, resp. pre konkrétného používateľa pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia Služieb je predmetom Prílohy č. 3 „Katalóg Služieb“.
20. **„Služby na vyžiadanie“** sú služby ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb alebo Služby nad rámec limitu dohodnutého paušálu z „Katalógu Služieb“.
21. **„Služby limitné“** sú služby z „Katalógu Služieb“, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené.
22. **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č. 2. Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
23. **„Dohľadové centrum“** je miesto v priestoroch Poskytovateľa so špeciálnym režimom prístupu z ktorého pracovníci poskytovateľa diaľkovo, pomocou technických prostriedkov, dohľadujú aplikácie / infraštruktúru / službu / služby Objednávateľa.
24. **„Riadiaci výbor - RV“** je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. (zo strany Objednávateľa napr. Service Level Manager, vedúci pracoviska Help Desku a pod., a zo strany Poskytovateľa napr. projekt manažér / SLM manažér pre dané služby).
25. **„Oprávnená osoba“** je osoba ktorá na strane Objednávateľa zodpovedá za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy a komunikáciu, objednávanie služieb, nahlasovanie požiadaviek na službu, Oprávnená osoba na strane Poskytovateľa zodpovedá za plnenie predmetu tejto Zmluvy.
26. **Zmenové konanie** je proces, ktorým sa mení znenie dokumentov zmluvy, pokiaľ ide o zmeny s malou dôležitosťou.

27. Zmena s malou dôležitosťou je taká zmena, ktorá zásadným spôsobom neovplyvňuje charakter poskytovaných služieb, ich cenu a podmienky poskytovania služieb zadaných v tejto Zmluve. Za zmenu s malou dôležitosťou sa považuje aj zmena kontaktných údajov.

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č. 2 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Popis Služieb“

A. Služby systémovej podpory a servisnej činnosti

1.1 Technologická infraštruktúra

Služby Systémovej podpory a servisnej činnosti pre systémy technologickej infraštruktúry obsahujú:

- nepretržitú servisnú pohotovosť pre nahlásovanie porúch 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- telefonickú asistenciu v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00 hod. (spätné zavolanie do 2 hodín od vyžiadania služby v rámci telefonickej asistencie).
- vykonávanie opráv chýb a náhodných porúch zariadení,
- priebežné vykonávanie update a upgrade zariadení,
- preškolenie obsluhy zariadenia s poskytnutím aktuálnych zmien technickej dokumentácie,
- priebežné vedenie prevádzkových denníkov zariadení,
- vykonávanie servisných kontrol zariadení v špecifikovaných intervaloch.

1.2 Technická a objektová bezpečnosť

Služby Systémovej podpory a servisnej činnosti pre technickú a objektovú bezpečnosť obsahujú:

- nepretržitú servisnú pohotovosť pre nahlásovanie porúch 24 hodín denne, 7 dní v týždni,
- telefonickú asistenciu v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00 hod. (spätné zavolanie do 2 hodín od vyžiadania služby v rámci telefonickej asistencie).
- vykonávanie opráv chýb a náhodných porúch zariadení,
- priebežné vykonávanie upgrade a update zariadení,
- preškolenie obsluhy zariadenia s poskytnutím aktuálnych zmien technickej dokumentácie,
- priebežné vedenie prevádzkových denníkov zariadení,
- vykonávanie servisných kontrol zariadení v špecifikovaných intervaloch.

1.3 Prevádzková a riadiaca dokumentácia

Spracovanie prevádzkovej a riadiacej dokumentácie. Pravidelná aktualizácia prevádzkovej a riadiacej dokumentácie.

1.4 Vzdialený dohľad technologickej infraštruktúry

Vzdialený dohľad je zabezpečenie nepretržitej prevádzky, t.j. dohliadať na správnu činnosť zariadenia v režime 24x7 s cieľom dodržiavať stanovené prevádzkové parametre, vyhodnocovať informácie z jednotlivých riadiacich systémov, vybavovať požiadavky na zásahy generované riadiacimi systémami, vyhodnocovať a riešiť bežné a neštandardné prevádzkové problémy, prijímať hlásenia o poruchách a chybách, koordinovať činnosti pri potrebe servisných zásahov, spracovať, vyhodnotiť a podávať informácie zákazníkovi.

B. Popis služieb

1.5 Servisná pohotovosť

Servisná pohotovosť je zabezpečenie trvalej dostupnosti servisných služieb v režime 24x7 tak, aby sa dosiahla požadovaná doba odozvy, nástupu na servis a odstránenia chyby.

1.6 Telefonická asistencia

Obsahuje poskytnutie informácie, návodu alebo postupu slúžiace k zabezpečeniu prevádzky a správy produktov. Telefonická asistencia bude poskytovaná iba zamestnancom objednávateľa, ktorí absolvovali príslušné školenia a sú poverení pre výkon takýchto činností. Telefonická asistencia bude poskytnutá v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17.00 hod

1.7 Oprava chýb

Odstránenie chyby zariadenia, ktorá vznikla v dôsledku výrobnnej chyby, montážnej chyby, servisnej chyby alebo chyby obsluhy a uvedenie zariadenia do prevádzkyschopného stavu tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami deklarovanými v užívateľskej dokumentácii alebo v technickej dokumentácii. V rámci služby môžu byť dodané dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky, kľúčové náhradné diely alebo nové zariadenia. Náhradné diely potrebné k oprave budú na základe objednávky Objedávateľa účtované v zmysle Prílohy č.5. "Cena za Služby na vyžiadanie".

1.8 Upgrade a Update

- a. Update je revízia výrobku, ktorá nemení jeho charakteristiku alebo funkčnosť. Update môže obsahovať opravy chýb. Update bude vykonaný maximálne dva krát ročne.
- b. Upgrade je významná modifikácia výrobku, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti je upgrade identifikovaný zvýšením čísla verzie. Upgrade bude vykonaný maximálne jeden krát ročne.

1.9 Preškolenie obsluhy zariadenia

Preškolenie obsluhy zariadenia s poskytnutím aktuálnych zmien technickej dokumentácie bude vykonané maximálne dva krát ročne. V prípade ďalších požiadaviek objednávateľa na preškolenie obsluhy zariadení bude na základe objednávky Objedávateľa účtované v zmysle Prílohy č.5. "Cena za Služby na vyžiadanie".

1.10 Vedenie prevádzkových denníkov

Poskytovateľ bude priebežne zaznamenávať prevádzkové stavy jednotlivých systémov do prevádzkových denníkov.

1.11 Prevádzková a riadiaca dokumentácia

Prevádzková a riadiaca dokumentácia bude spracovaná v nasledovnom rozsahu:

- identifikácia a popis prevádzkových procesov,
- spracovanie analýzy dopadov non-IT technológií,
- návrh opatrení pre elimináciu hrozieb,
- spracovanie prevádzkovej dokumentácie pre non-IT technológie,
- spracovanie dokumentácie pre riešenie kritických stavov pre non-IT technológie,
- revízia a pravidelná údržba prevádzkovej dokumentácie.

1.12 Vzdialený dohľad technologickej infraštruktúry

Služby vzdialeného dohľadu, sú súborom činností a ďalších plnení spojených s nepretržitým sledovaním prevádzky zariadení infraštruktúry datacentra objednávateľa, prostredníctvom monitorovacieho systému dodávateľa, na dispečingu vo vzdialenom pracovisku dodávateľa, špecializovanými pracovníkmi dodávateľa. Pre príjemcu služby musí takýto vzdialený dohľad znamenať úplné presunutie zodpovednosti za sledovanie prevádzky zariadení a koordináciu činností zabezpečujúcich ich prevádzkyschopnosť na dodávateľa služieb. Dispečing poskytovateľa bude nepretržite sledovať a vyhodnocovať parametre sledovaných zariadení, prijímať alarmové hlásenia z monitoringu zariadení, od oprávnených pracovníkov objednávateľa, ako aj od oprávnených pracovníkov tretích strán poskytujúcich služby v súvislosti s monitorovanými zariadeniami objednávateľa.

Dispečing bude viesť dispečerský denník udalostí (papierové alebo elektronické zaznamenávanie hlásení), vyhodnocovať hlásenia podľa dispečerského manuálu, navrhovať primerané reakcie na hlásenia, a podľa potreby eskalovať udalosti na určených pracovníkov objednávateľa. V záujme neodkladného riešenia problémových udalostí bude dispečing zabezpečovať nahlasovanie porúch na zmluvné servisné organizácie, poskytovať primárnu telefonickú assistenciu pri riešení problému, koordinovať činnosti smerujúce k vyriešeniu problému, sledovať postup riešenia problému a zaznamenávať vykonávané kroky všetkých zúčastnených až do úplného vyriešenia problému.

V rámci preventívnych činností bude dispečing sledovať termíny plánu pravidelných servisných prehliadok monitorovaných zariadení, iniciovať ich včasné vykonávanie, ako aj vypracovávať pravidelné mesačné hlásenia objednávateľovi o činnosti, stave a poruchovosti monitorovaných zariadení.

1.12.1 Monitorovanie technologickej infraštruktúry

Služby vzdialeného monitoringu monitorovacím systémom podporných technologických zariadení dátového centra budú poskytované s nasledovnými funkciami:

- zaznamenávanie prevádzkových stavov zariadení a ovládacích prvkov on-line v reálnom čase,
- meranie a záznam parametrov prevádzkových médií (spotreba energie, teplota, vlhkosť, tlak, ...),
- prezentácia alarmových stavov v reálnom čase,
- možnosť exportu údajov snímačov a ich štatistického spracovania.

Monitorovací systém zabezpečuje sledovanie nasledovných súborov zariadení:

- systém napájania od trafostanice, cez motorgenerátor, UPS, až po odberné miesta v stojanoch na datasále,
- systém ističov a ovládacích prvkov elektrických rozvádzačov napájania technológií,
- technológie klimatizovania a vetrania určených priestorov,
- systém merania teplôt a vlhkosti prostredia v priestoroch datacentra,
- systém detekcie zaplavenia v kritických priestoroch datacentra,
- spracovanie signalizácie alarmov z bezpečnostných systémov datacentra.

Monitorovací systém spĺňa nasledovné kritériá:

- byť vybudovaný na oddelenej privátnej technologickej LAN,
- umožňovať centrálné zálohované napájanie samostatných monitorovacích snímačov cez LAN (PoE),
- komunikovať s monitorovanými zariadeniami rôznych výrobcov na báze priemyselných štandardov (štandardizovanými komunikačnými protokolmi SNMP resp. Modbus),
- umožňovať prenos meraných hodnôt a hlásení alarmov do nadradených monitorovacích systémov (napr. HP OpenView, BMS)
- umožňovať klientsky operátorský prístup do monitorovacieho servera z ľubovoľnej pracovnej stanice v LAN objektu pracovníkom objednávateľa s individuálne definovanými prístupovými právami a heslami,
- poskytovať možnosť zabezpečenej šifrovanej komunikácie medzi klientom a serverom,
- umožňovať zjednodušenú formu prístupu k dátam a udalostiam cez webové rozhranie,
- umožňovať prípadný nepretržitý dispečerský dohľad zo vzdialeného pracoviska.

1.13 Servisné kontroly

Servisná kontrola je vykonanie činností v mieste inštalácie zariadenia, zameraných na overenie stavu zariadenia s cieľom zabezpečiť bezporuchovú prevádzku zariadenia. Kontrola musí byť vykonávaná v zmysle príslušných STN, doporučení výrobcu alebo vnútropodnikových noriem objednávateľa. V rámci služby nie sú dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky, kľúčové náhradné diely alebo nové zariadenia.

Servisná kontrola jednotlivých zariadení bude pozostávať z nasledovných činností:

1.13.1 Klimatizácie

Polročná kontrola (bez odstávky prevádzky):

- Časť elektrická:
 - kontrola hlavného ističa, funkcia a schopnosti vypnúť v nadväznosti na bezpečnostný spínač,
 - kontrola poistiek ističov nadprúdových relé,
 - kontrola a dotiahnutie skrutiek na svorkovniciach,
 - kontrola vidlicových a konektorových prepojení,
 - meranie prúdových odberov jednotlivých spotrebičov,
 - kontrola a dotiahnutie poistiek ovládacích prvkov,

- kontrola funkcie, stavu ovládacích prvkov,
- kontrola so stimuláciou funkcií pre signalizáciu poruchových stavov,
- kontrola funkcie olejových kúrení kompresorov (ak má funkciu kúrenia),
- kontrola nastavenia a funkcie regulačných termostátov.
- Časť mechanická:
 - kontrola a nastavenie krytov a zabezpečovacích zariadení,
 - kontrola a dotiahnutie upevnenia jednotlivých agregátov chladiacich jednotiek,
 - kontrola ventilátorov, stavu ložísk a prípadne ich vyčistenie,
 - čistenie filtrov,
 - kontrola stavu priechodnosti prípadne vyčistenie lamelových výmenníkov,
 - kontrola upevnenia a stavu prepojovacieho potrubia a dotiahnutie upevňovacích svoriek,
 - nastavenie a kontrola ventilátorov,
 - kontrola funkcie systému zariadenia,
 - testovanie a nastavenie systému.
- Chladiaci okruh:
 - napojenie manometrovej súpravy,
 - testovanie chladiaceho okruhu v kritických režimoch,
 - kontrola množstva chladiva,
 - nastavenie a kontrola bezpečnostných presostatov,
 - nastavenie a kontrola spínacieho presostatu ventilátorov kondenzátorov,
 - meranie nastavenia termoregulačného expanzného ventilu,
 - kontrola uchytenia kompresorov,
 - kontrola funkcie dehydrátorov,
 - vizuálna kontrola chladiaceho okruhu,
 - kontrola tesnosti chladiaceho okruhu, dotiahnutie spojov,
 - kontrola všetkých freónových vedení, stav neporušenosti.
- Regulácia:
 - odkrytovanie regulátorov,
 - kontrola a dotiahnutie pripojovacích vedení,
 - testovanie regulácie simuláciou podmienok,
 - testovanie výstupných hodnôt na výkonné prvky,
 - kontrola výstupných režimov,
 - zakrytovanie regulácie,
 - funkčná skúška,
 - komplexné testovanie chodu a funkcií klímy,
 - kontrola vonkajších prvkov, kontroliek, diaľkového ovládania, protipožiarneho blokovania atď.

1.13.2 Vnútorne silnoprúdové rozvody a umelé osvetlenie

Ročná kontrola (bez odstávky prevádzky):

- kontrola stavu elektrických okruhov vrátane inštalácií, ovládacích a istiacich prvkov, ale bez pripojených spotrebičov,
- kontrola stavu pevne pripojených svetelných spotrebičov (žiarovky, žiarivky alebo výbojky),
- meranie základných elektrických veličín (U , I , P , A , $\cos\Phi$),
- pomocné práce - demontáž a opätovná montáž krytov rozvádzačov a rozvodníc,
- stanovenie výpočtového zaťaženia rozvádzačov,
- diagnostika termovíznou kamerou,
- kontrola dátových rozvodov,
- vypracovanie správy s grafickými výstupmi z termovízie.

Komplexná revízia (povinný interval 5 rokov, s odstávkou prevádzky):

- revízia elektroinštalácie.

1.13.3 Trafostanica a RH

Ročná kontrola (s odstávkou prevádzky):

- zabezpečenie vypnutého stavu trafostanice v spolupráci zo ZSE,
- vyčistenia, konzervovania a preventívnej údržby výbavy silových rozvádzačov,
- kontroly funkčnosti jednotlivých prvkov elektrických okruhov, ako sú napr. deóny, ističe, prepínače, meracie, zobrazovacie a signalizačné prístroje a pod.,
- kontroly a odstránenie prechodových odporov,
- výmeny opotrebovaných a nefunkčných prvkov elektrických okruhov vo výzbroji silových rozvádzačov,
- odborná prehliadka vyhradených elektrických zariadení (trafostanica) s periodicitou do jedného roka vrátane,
- vydanie správy o odbornej prehliadke a odborných skúškach (OPaOS),
- zakreslenie zmien v skutkovej dokumentácii zrealizovaných dodávateľom (odovzdané v dvoch vyhotoveniach).

1.13.4 Zdroje neprerušiteľného napájania UPS

Ročná kontrola (s odstávkou príslušnej napájacej vetvy):

- vizuálna kontrola záložného zdroja (kabeláž, svorky, ventilátory, batérie),
- preventívna kontrola súčastí podľa aktuálnych servisných upozornení výrobcu,
- v prípade potreby aktualizácia firmvéru na najnovšie verzie dodané výrobcom,
- overenie základných funkcií záložného zdroja (zapnutie a vypnutie, normálne prevádzkové podmienky, zálohovanie, koniec vybíjania, prehriatie, preťaženie – ak sa dá, pripojenie a odpojenie batérie, manuálny obtok, komunikácia),
- kontrola premietnutia manipulácií s UPS do signalizácie UPS, interných denníkov UPS a prípadného centrálného monitoringu,
- kontrola funkčnosti pri prevádzkovej a menovitej záťaži,
- meranie menovitého napätia, prúdu a frekvencie striedača,
- meranie tvaru krivky napätia striedača,
- meranie harmonického skreslenia na výstupe,
- meranie napätia a prúdu usmerňovača,
- odstránenie prachu pre zlepšenie chladenia výkonových prvkov,
- kontrola mechanickej funkčnosti ventilátorov,
- mechanická kontrola obvodov,
- kontrola vyhriatia vodičov,
- kontrola dotiahnutia svoriek,
- riadené vybitie batérií pre určenie ich stavu a kapacity,
- meranie celkového napätia a prúdu sady batérií,
- meranie napätia jednotlivých akumulátorov,
- vizuálna kontrola stavu batérií,
- kontrola a dotiahnutie batériových spojok,
- kontrola tesnosti batériových článkov,
- odstránenie prachu a nečistôt z batérií,
- konzervovanie batériových kontaktov,
- výpis interných denníkov činnosti riadiacich modulov a ich analýza na prípadné abnormality.

1.13.5 Motorgenerátor

Ročná kontrola:

- dodávka, výmena motorového oleja,
- dodávka, výmena olejových filtrov,
- dodávka, výmena palivových filtrov,
- dodávka, výmena vzduchových filtrov,

- kontrola a doliatie chladiacej zmesi,
- kontrola odvetrania kľukovej skrine,
- kontrola napnutia klinových remeňov,
- kontrola stavu štartovacích akumulátorov, test a doplnenie elektrolytu,
- kontrola regulátora čerpadla,
- kontrola turbodúchadiel,
- kontrola alternátora,
- kontrola nabíjačky akumulátora,
- kontrola tesnosti motora,
- kontrola predohrevu,
- kontrola elektroinštalácie, elektrických spojov a konektorov,
- kontrola riadiaceho systému motora,
- kontrola výstupného napätia a frekvencie,
- kontrola elektrického rozvádzača dieselagregátu,
- kontrola funkčnosti meracích a signalizačných prístrojov,
- skúšobné spustenie stroja po prehliadke,
- celková kontrola a nastavenie parametrov zariadenia.

1.13.6 Monitorovací systém systémov infraštruktúry

Štvrtročná kontrola:

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola prenosu monitorovaných veličín,
- skúška odozvy zmeny stavu monitorovaných veličín a kontrola správnosti zobrazenia na snímačoch teploty a vlhkosti,
- kontrola rozmiestnenia snímačov,
- kontrola binárnych vstupov monitorovacích boxov Constable POE,
- kontrola funkčnosti komunikácie s nadradeným monitorovacím systémom,
- kontrola oprávnenia pre ovládanie monitorovacieho zariadenia a úroveň prístupu,
- analýza všetkých log súborov,
- aktualizácia softvérového vybavenia monitorovacej centrál.

Ročná kontrola:

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola prenosu monitorovaných veličín,
- skúška odozvy zmeny stavu monitorovaných veličín a kontrola správnosti zobrazenia na snímačoch teploty a vlhkosti,
- kontrola rozmiestnenia snímačov,
- kontrola funkčnosti komunikácie s nadradeným monitorovacím systémom,
- kontrola oprávnenia pre ovládanie monitorovacieho zariadenia a úroveň prístupu,
- aktualizácia softvérového vybavenia monitorovacej centrál,
- analýza všetkých log súborov,
- kontrola a vyčistenie zariadení:
 - monitorovacia centrála,
 - PoE Switch,
 - ATS,
- kontrola funkčnosti ATS,
- kontrola funkčnosti snímačov,
- kontrola odozvy monitorovacieho systému na zmenu stavu snímača.

1.13.7 Elektrická požiarňa signalizácia - EPS

Mesačná kontrola

- kontrola stavu spojov batérie a jej upevnenia,
- kontrola výstupov na ovládanie požiarotechnických zariadení a zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy,
- aktivácia jedného hlásiča (každý mesiac z inej zóny),
- aktivácia linky na prenos signálu do miesta s trvalou obsluhou.

Štvrťročná kontrola

- kontrola náhradného napájacieho zdroja,
- kontrola hlásičov požiaru
 - kontrola čistoty hlásičov a ich neporušenosti vrátane výmeny poškodených hlásičov a odstránenia povrchovej nečistoty,
 - funkčná kontrola hlásičov požiaru,
 - kontrola činnosti signálneho svetidla pripojeného na hlásič požiaru,
- kontrola uloženia záložných hlásičov vrátane dodržiavania zásad pri skladovaní a manipulácii s ionizačnými hlásičmi,
- funkčná skúška výstupov
 - ovládacích zariadení,
 - zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy,
 - doplňujúcich zariadení,
- kontrola zaznamenávania údajov v prevádzkovej knihe.

Ročná kontrola

- kontrola funkčnosti náhradného napájacieho zdroja vrátane skúšobnej prevádzky elektrickej požiarnej signalizácie na náhradný napájací zdroj,
- kontrola funkčnosti ovládacích zariadení, zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy a doplňujúcich zariadení
 - povrchu a vnútorného priestoru vrátane jeho očistenia,
 - utesnenia, vodičov, dotiahnutia spojov, poistkových vložiek, svorkovnic,
 - jednotlivých funkcií zariadení vrátane dobíjania akumulátora,
 - napätia dodávaného jednotlivými napájacími zariadeniami ovládacích zariadení a zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy a vstupného napätia hlásičových liniek pri pokojovom prúde,
 - záložných akumulátorov pamäti RAM a záložných akumulátorov pre signalizáciu mimo prevádzky,
 - prepojenia jednotlivých zariadení,
- kontrola hlásičov požiaru
 - funkčných parametrov hlásičov,
 - vizuálna a mechanická kontrola päťice vrátane vyčistenia,
 - vizuálna a mechanická kontrola senzoru hlásiča vrátane vyčistenia.

1.13.8 Skorá detekcia požiaru - SDP

Mesačná kontrola

- kontrola stavu spojov batérie a jej upevnenia,
- kontrola výstupov na nadradené zariadenie a zariadenie zobrazujúce jednotlivé stavy,
- aktivácia jednej sekcie (každý mesiac z inej zóny),
- aktivácia linky na prenos signálu do miesta s trvalou obsluhou.

Štvrťročná kontrola

- kontrola náhradného napájacieho zdroja,
- kontrola vyhodnocovacej komory
 - kontrola čistoty vyhodnocovacej komory a jej neporušenosti a odstránenia povrchovej nečistoty,

- funkčná kontrola vyhodnocovacej komory,
- kontrola činnosti signálneho svetidla pripojeného k zariadeniu,
- funkčná skúška výstupov
 - ovládacích zariadení,
 - zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy,
 - doplňujúcich zariadení,
- kontrola zaznamenávania údajov v prevádzkovej knihe.

Ročná kontrola

- kontrola funkčnosti náhradného napájacieho zdroja vrátane skúšobnej prevádzky Skorej detekcie požiaru na náhradný napájací zdroj,
- kontrola funkčnosti ovládacích zariadení, zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy a doplňujúcich zariadení
 - povrchu a vnútorného priestoru vrátane jeho očistenia,
 - utesnenia, vodičov, dotiahnutia spojov, poistkových vložiek, svorkovnic,
 - jednotlivých funkcií zariadení vrátane dobíjania akumulátora,
 - napätia dodávaného jednotlivými napájacími zariadeniami ovládacích zariadení a zariadení zobrazujúcich jednotlivé stavy,
 - záložných akumulátorov pamäti RAM a záložných akumulátorov pre signalizáciu mimo prevádzky,
 - prepojenia jednotlivých zariadení,
- kontrola hlásičov požiaru
 - funkčných parametrov hlásičov,
 - vizuálna a mechanická kontrola päťice vrátane vyčistenia,
 - vizuálna a mechanická kontrola senzoru hlásiča vrátane vyčistenia.

1.13.9 Stabilné hasiace zariadenie - SHZ

Mesačná kontrola

- kontrola pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,
- skúška signalizácie poplachu a overenie funkčnosti elektrickej signalizácie poplachu v mieste stálej služby,
- kontrola strojovne technologického hasenia
 - kontrola zapnutia ústredne,
 - kontrola napätia v ústredni,
 - kontrola stavu náplne hasiacej látky,
 - kontrola teploty v strojovni,
 - kontrola stavu akumulátorových batérií.

Štvrťročná kontrola

- kontrola pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,
- skúška signalizácie poplachu a overenie funkčnosti elektrickej signalizácie poplachu v mieste stálej služby,
- kontrola strojovne technologického hasenia
 - kontrola zapnutia ústredne,
 - kontrola napätia v ústredni,
 - kontrola stavu náplne hasiacej látky,
 - kontrola teploty v strojovni,
 - kontrola stavu akumulátorových batérií.

Polročná kontrola

- kontrola pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,

- skúška signalizácie poplachu a overenie funkčnosti elektrickej signalizácie poplachu v mieste stálej služby,
- kontrola strojovne technologického hasenia
 - kontrola zapnutia ústredne,
 - kontrola napätia v ústredni,
 - kontrola stavu náplne hasiacej látky,
 - kontrola teploty v strojovni,
 - kontrola stavu akumulátorových batérií.
- kontrola spúšťania technologického hasenia
 - kontrola činnosti sekčných ventilov,
 - kontrola spustenia batérií hasiaceho média,
 - kontrola činnosti signalizácie,
 - kontrola vykonávania pomocných funkcií technologického hasenia a ovládania nadväzujúcich technických a technologických zariadení,
- kontrola signalizácie úbytku hasiaceho média,
- kontrola uloženia návodu na obsluhu a schémy celkového usporiadania technologického hasenia v strojovni technologického hasenia.
- súladu inštalácie technologického hasenia so schválenou dokumentáciou, prípadne s odsúhlasenými zmenami technologického hasenia,
- vybavenosti predpísanými označeniami,
- prístupu k čerpadlám, kompresorom, armatúram, riadiacim ventilom a k ďalším ovládacím prvkom a meracím zariadeniam,
- pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,
- tesnosti zásobníka hasiacej látky,
- chráneného priestoru a jeho súladu so schválenou dokumentáciou stavby alebo s odsúhlasenými zmenami stavby
 - kontrola tesnosti chráneného priestoru,
 - kontrola rozmiestnenia zariadení predmetov, technológií a materiálu v chránenom priestore.
- priepustnosti potrubia voľným prúdením bez prekážok, napríklad prefúknutím stlačeným vzduchom alebo CO₂,
- funkčnosti chodu samočinného spúšťania a ručného spúšťania,
- funkčnosti poistných ventilov,
- neporušenosti plomby poistnej armatúry,
- funkčnosti poplachového zariadenia vrátane diaľkového prenosu signálu,
- funkčnosti chodu automatiky (samočinného spúšťania),
- funkčnosti signalizácie činnosti jednotlivých strojných zariadení,
- skúška funkčnosti ovládania zariadení uvádzaných do činnosti stabilným hasiacim zariadením.

Ročná kontrola

- kontrola pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,
- skúška signalizácie poplachu a overenie funkčnosti elektrickej signalizácie poplachu v mieste stálej služby,
- kontrola strojovne technologického hasenia
 - kontrola zapnutia ústredne,
 - kontrola napätia v ústredni,
 - kontrola stavu náplne hasiacej látky,
 - kontrola teploty v strojovni,
 - kontrola stavu akumulátorových batérií.
- kontrola spúšťania technologického hasenia
 - kontrola činnosti sekčných ventilov,
 - kontrola spustenia batérií hasiaceho média,
 - kontrola činnosti signalizácie,

- kontrola vykonávania pomocných funkcií technologického hasenia a ovládania nadväzujúcich technických a technologických zariadení,
- kontrola signalizácie úbytku hasiaceho média,
- kontrola uloženia návodu na obsluhu a schémy celkového usporiadania technologického hasenia v strojovni technologického hasenia.
- súladu inštalácie technologického hasenia so schválenou dokumentáciou, prípadne s odsúhlasenými zmenami technologického hasenia,
- vybavenosti predpísanými označeniami,
- prístupu k čerpadlám, kompresorom, armatúram, riadiacim ventilom a k ďalším ovládacím prvkom a meracím zariadeniam,
- pracovných polôh a zaistenia uzatváracích armatúr,
- tesnosti zásobníka hasiacej látky,
- chráneného priestoru a jeho súladu so schválenou dokumentáciou stavby alebo s odsúhlasenými zmenami stavby, kontrola rozmiestnenia zariadení, technológií a materiálu v chránenom priestore.
- priepustnosti potrubia voľným prúdením bez prekážok, napríklad prefúknutím stlačeným vzduchom alebo CO₂,
- funkčnosti chodu samočinného spúšťania a ručného spúšťania,
- funkčnosti poistných ventilov,
- neporušenosti plomby poistnej armatúry,
- funkčnosti poplachového zariadenia vrátane diaľkového prenosu signálu,
- funkčnosti chodu automatiky (samočinného spúšťania),
- funkčnosti signalizácie činnosti jednotlivých strojných zariadení,
- skúška funkčnosti ovládania zariadení uvádzaných do činnosti stabilným hasiacim zariadením.
- kontrola strojovne technologického hasenia,
- kontrola prístupu do strojovne a k strojným zariadeniam,
- kontrola zaistenia proti neoprávnenému vstupu,
- kontrola výstražného označenia,

1.13.10 Tlaková skúška rozvodov SHZ – každých 10 rokov

- tlaková a tesnostná skúška plynového rozvodu podľa čl. 8.2. STN EN 15004-1 a Prílohy č. 1 časť 1 Vyhl. MPSVaR SR č. 508 / 2009 Z.z. – skupina C v periodicite podľa Prílohy č. 5 tejto vyhlášky – tlaková skúška rozvodov podľa technického predpisu výrobcu,
- odskrutkovanie všetkých trysiek a zazátkovanie slepými zásepkami,
- naplnenie potrubia demineralizovanou vodou, odvzdušnenie,
- natlakovanie na 1,5 násobok prevádzkového tlaku – 180 bar,
- vypustenie vody z potrubia a vysušenie tlakovým vzduchom,
- inštalácia trysiek.

1.13.11 Systém kontroly vstupu - SKV

Štvrťročná kontrola

- kontrola upevnenia každého prvku,
- kontrola vzdialenosti vodičov od zdrojov, ktoré by mohli mať vplyv na vedené napätie, prípadne naindukované nežiaduce napätia do káblových trás (súbehy, križovania),
- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade s príslušnými EN, požiadavkami výrobcu a objednávateľa,
- kontrola a účinnosť signalizácie, u optickej viditeľnosť pri dennom a umelom osvetlení,
- kontrola požadovaných vlastností prvkov – nastavenie,
- kontrola elektromechanických prvkov na uvoľňovanie vstupov,
- kontrola stavu a zaplnenia databázy,
- uvoľnenie nepotrebných dát,
- kontrola času a dátumu.

Ročná kontrola

- kontrola či zariadenie SKV je vyhotovené podľa projektovej dokumentácie,
- kontrola či prevedenie a úplnosť montážnych prác je v súlade s projektovou dokumentáciou (kontrola umiestnenia každého prvku, kontrola každého namontovaného prvku - výrobca a typ, Kontrola vedenia káblových rozvodov, vrátane umiestnenia v trubkách alebo v žľaboch, pričom sa touto kontrolou zisťuje kvalita a vzhľad jednotlivých spojení a napojenia trubiek a žľabov, kontrola dodržania 30% rezervy stúpajúcich káblových trás (pokiaľ je to zahrnuté do zmluvy o dielo),
- kontrola upevnenia každého prvku - dotiahnutie každého skrutkového inštalačného spoja,
- kontrola materiálov, farieb izolácie a prierezov vodičov káblových rozvodov,
- kontrola vzdialenosti vodičov od zdrojov, ktoré by mohli mať vplyv na vedené napätie, prípadne naindukovanie nežiaducich napätí do káblových trás (súbehy, križovania),
- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade,
- kontrola či prevádzkou zariadenia nemôže dôjsť k ohrozeniu osôb alebo okolia,
- kontrola či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami a zariadenie SKV neruší iné zariadenia,
- kontrola stavu ochrany pred úrazom elektrickým prúdom,
- kontrola stavu a zaplnenia databázy,
- uvoľnenie nepotrebných dát,
- kontrola času a dátumu.

1.13.12 Poplachový systém narušenia - PSN

Štvrťročná kontrola

- kontrola činnosti všetkých prvkov,
- kontrola činnosti všetkých poplachových a sabotážnych slučiek,
- kontrola nasmerovania všetkých hlásičov nedovolených pohybov,
- kontrola činnosti optickej a akustickej signalizácie,
- kontrola činnosti všetkých samostatne vypínateľných zón,
- kontrola všetkých funkcií ústredne zariadenia a ovládacích panelov,
- kontrola činnosti náhradného zdroja,
- kontrola činnosti zariadenia ako celku,
- kontrola prenosového zariadenia na PCO,
- kontrola času a dátumu.

Ročná kontrola

- kontrola či je zariadenie vybavené platnou projektovou dokumentáciou,
- kontrola upevnenia všetkých prvkov,
- kontrola (meraním) izolačného odporu,
- kontrola stavu ochrany pred úrazom elektrickým prúdom,
- kontrola nastavenia citlivosti prvkov,
- kontrola nasmerovanie prvkov,
- vyčistenie optík hlásičov nedovolených pohybov,
- kontrola činnosti všetkých prvkov,
- kontrola činnosti zariadenia ako celku,
- kontrola nasmerovania všetkých hlásičov nedovolených pohybov,
- kontrola činnosti optickej a akustickej signalizácie,
- kontrola činnosti všetkých samostatne vypínateľných zón,
- kontrola všetkých funkcií ústredne zariadenia a ovládacích panelov,
- kontrola činnosti náhradného zdroja,
- kontrola činnosti zariadenia ako celku,

- vytlačenie protokolu o skúške,
- kontrola, či prevádzkou zariadenia nemôže dôjsť k ohrozeniu osôb alebo okolia,
- kontrola, či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami alebo či zariadenie EZS neruší iné zariadenia,
- kontrola prenosového zariadenia na PCO,
- kontrola dátumu a času.

1.13.13 Priemyselná televízia - PTV

Štvrťročná kontrola

- kontrola kvality zobrazovaného obrazu každej kamery na monitore,
- kontrola nasmerovania každej kamery – nasmerovanie,
- kontrola správneho označenia pozície každej kamery na záznamových zariadeniach,
- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola funkčnosti telemetrie,
- kontrola funkčnosti ovládacej klávesnice a/alebo myši záznamového zariadenia,
- kontrola činnosti každého záznamového zariadenia,
- kontrola posledného nahratého záznamu z každej kamery (ostroť obrazu, dátum, čas, názvy pozícií jednotlivých kamier a podobne),
- kontrola nastavenia všetkých funkcií záznamového zariadenia (režim nahrávania pri poplachu, naprogramovanie časových zón, automatické vypínanie, rýchlosť nahrávania, alarmové výstupy a podobne),
- kontrola oprávnenia pre ovládanie každého zariadenia a úrovne prístupu,
- kontrola nastavenia dátumu a času na zariadeniach,
- kontrola funkčnosti záložného zdroja,
- kontrola spojenia na vzdialený prehliadač po LAN sieti.

Ročná kontrola

- kontrola nasmerovania každej kamery – nasmerovanie,
- kontrola funkcie nastavenia každého prvku objektívu každej kamery – nastavenie,
- kontrola činnosti vykurovania každej vonkajšej kamery,
- kontrola funkčnosti ovládacej klávesnice alebo myši záznamového zariadenia,
- kontrola nastavenia dátumu a času na každom záznamovom zariadení,
- kontrola správneho označenia pozície každej kamery na každom záznamovom zariadení-označenie,
- kontrola oprávnenia pre ovládanie každého záznamového zariadenia a úrovne blokovania každej klávesnice,
- kontrola nastavenia obrazu na každom monitore - umiestnenie, jas a ostrosť – nastavenie,
- kontrola nastavenia každej funkcie každého záznamového zariadenia (režim nahrávania pri poplachu, programovanie časových zón, popis záznamu, automatické vypínanie, časový mod-rýchlosť nahrávania a podobne) – nastavenie,
- kontrola posledného nahratého obrázku z každej kamery na poslednej videokazete (ostroť obrazu, dátum, čas, názvy pozícií jednotlivých kamier a podobne),
- kontrola sieťových a náhradných zdrojov,
- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola stavu ochrany pred úrazom elektrickým prúdom,
- kontrola spojenia na vzdialený prehliadač po LAN sieti.

1.13.14 Detekcia zaplavenia - DZ

Štvrťročná kontrola

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola mechanického pripevnenia všetkých čidiel,

- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade s TP výrobcu,
- kontrola prenosu monitorovanej veličiny do riadiacej jednotky,
- kontrola prenosu alarmových stavov na zadané e-mailové adresy,
- kontrola zobrazovania on-line stavov čidiel prostredníctvom web-rozhrania,
- skúška činnosti všetkých čidiel,
- kontrola nastavenia dátumu a času riadiacej jednotky,
- kontrola či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami,
- kontrola funkčnosti zálohového napájania.

Ročná kontrola

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola mechanického pripevnenia všetkých čidiel,
- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade s TP výrobcu,
- kontrola prenosu monitorovanej veličiny do riadiacej jednotky,
- kontrola prenosu alarmových stavov na zadané e-mailové adresy,
- kontrola zobrazovania on-line stavov čidiel prostredníctvom web-rozhrania,
- skúška činnosti všetkých čidiel,
- kontrola nastavenia dátumu a času riadiacej jednotky,
- kontrola či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami,
- kontrola funkčnosti zálohového napájania,
- kontrola prevádzkovej knihy a vykonanie zápisu o skúške činnosti,
- kontrola stavu ochrany pred úrazom elektrickým prúdom.

1.13.15 Monitoring bezpečnosti – MON

Štvrťročná kontrola

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola stavu hardvérového kľúča monitorovacieho zariadenia,
- kontrola funkčnosti ovládacej klávesnice a/alebo myši monitorovacieho zariadenia,
- kontrola prenosu monitorovaných veličín na podriadené stanice,
- skúška odozvy zmeny stavu monitorovaných veličín a kontrola správnosti zobrazenia,
- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade s TP výrobcu,
- kontrola nastavenia všetkých funkcií monitorovacieho zariadenia,
- kontrola oprávnenia pre ovládanie monitorovacieho zariadenia a úroveň prístupu,
- kontrola nastavenia dátumu a času monitorovacieho zariadenia,
- kontrola či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami,
- kontrola funkčnosti záložného zdroja,
- vyčistenie čelného skla každého monitora,
- kontrola prevádzkovej knihy a vykonanie zápisu o skúške činnosti.

Ročná kontrola

- kontrola zasunutia všetkých konektorov prepojovacích káblov - zasunutie na doraz a upevnenie,
- kontrola stavu hardvérového kľúča monitorovacieho zariadenia,
- kontrola funkčnosti ovládacej klávesnice a/alebo myši monitorovacieho zariadenia,
- kontrola prenosu monitorovaných veličín na podriadené stanice,
- skúška odozvy zmeny stavu monitorovaných veličín a kontrola správnosti zobrazenia,
- kontrola vhodnosti montáže všetkých prvkov, ktorá musí byť prevedená v súlade s TP výrobcu,
- kontrola nastavenia všetkých funkcií monitorovacieho zariadenia,
- kontrola oprávnenia pre ovládanie monitorovacieho zariadenia a úroveň prístupu,
- kontrola nastavenia dátumu a času monitorovacieho zariadenia,
- kontrola či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami,

- kontrola funkčnosti záložného zdroja,
- vyčistenie čelného skla každého monitora,
- kontrola prevádzkovej knihy a vykonanie zápisu o skúške činnosti,
- kontrola všetkých pripojených bodov,
- kontrola databázy a všetkých log súborov,
- komprimácia databázy.

1.13.16 Bezpečnostné priepuste - BP

Štvrťročná kontrola

- kontrola, dotiahnutie rozoberateľných spojov,
- nastavenie chodu posuvných dverí,
- vyčistenie pojazdových dráh,
- nastavenie a kalibrácia váhy,
- kontrola a premazanie klzných plôch,
- kontrola interkomu,
- kontrola záložného zdroja kabíny,
- kontrola akumulátorov,
- kontrola ovládacieho panelu a zobrazovaných stavov,
- kontrola funkčná skúška všetkých režimov,
- kontrola bezpečnostných tlakových líšt na dverách.

Ročná kontrola

- kontrola, dotiahnutie rozoberateľných spojov,
- nastavenie chodu posuvných dverí,
- vyčistenie pojazdových dráh,
- nastavenie a kalibrácia váhy,
- kontrola a premazanie klzných plôch,
- kontrola interkomu,
- kontrola záložného zdroja kabíny,
- kontrola akumulátorov,
- kontrola ovládacieho panelu a zobrazovaných stavov,
- kontrola funkčná skúška všetkých režimov,
- kontrola bezpečnostných tlakových líšt na dverách,
- kontrola a meranie izolačných stavov,
- kontrola či prevádzkou zariadenia nemôže dôjsť k ohrozeniu osôb alebo okolia,
- kontrola stavu ochrany pred úrazom elektrickým prúdom.

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č.6 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Zoznam oprávnených osôb”

Riadiaci výbor projektu :

a) Objednávateľ

Ing. Mojmír Kollár
e-mail: sektretariat@datacentrum.sk
tel: +421 2 59278214
fax: +421 2 52926870

RNDr. Peter Cichra
e-mail: cichra@datacentrum.sk
tel: +421 2 59278515
fax: +421 2 52925180

b) Poskytovateľ

Ing. Jozef Chebeň
e-mail: cheben@emm.sk
tel: +421 2 60254111
fax: +421 2 60254901

Ing. Juraj Karásek
e-mail: juraj_karasek@emm-t.sk
tel: +421 2 32232111
fax: +421 2 32232112

Oprávnené osoby :

a) Objednávateľ

RNDr. Peter Cichra
e-mail: cichra@datacentrum.sk
tel: +421 2 59278515
fax: +421 2 52925180

b) Poskytovateľ

Patrik Biznár a ním poverené osoby
e-mail: biznar@emm.sk
tel: +421 2 60254111
fax: +421 2 60254901

Ján Molnár a ním poverené osoby
e-mail: molnar@emm.sk
tel: +421 2 60254111
fax: +421 2 60254901

Branislav Markovič a ním poverené osoby

e-mail: markovic@emm.sk
tel: +421 2 60254111
fax: +421 2 60254901

Ing. Peter Höfer a ním poverené osoby
e-mail: hofer@emm.sk
tel: +421 2 60254111
fax: +421 2 60254901

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č.7 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Spôsob objednávania služieb“

1. Poskytovateľ zabezpečí zriadenie Servisného a monitorovacieho dispečingu, (ďalej len „SMD“). SMD bude prijímať požiadavky na službu a zabezpečovať koordináciu poskytnutia služieb a servisných zásahov. SMD bude pracovať v režime 24 x 7. Objednávateľ zabezpečí pripojenie monitorovacích ústrední k SMD.
2. Poskytovanie služieb alebo servisný zásah bude vykonávaný v režime 24 x 7.
3. Objednávateľ je povinný prioritne používať na nahlasovanie porúch informačný systém EMM Portál (ďalej len „EMMP“) na adrese <https://portal.emm.sk/> ktorý prevádzkuje poskytovateľ a to od termínu, ktorý písomne alebo mailom oznámi objednávateľovi. EMMP bude dostupný v režime 24 x 7. V prípade nedostupnosti EMMP môže použiť objednávateľ na nahlásenie požiadavky aj mail servisdc@emm.sk
4. V kritických prípadoch ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a ohrozuje bezpečnosť a činnosť objednávateľa, je možné požiadavku nahlásiť telefonicky a dodatočne potvrdiť hlásenie prostredníctvom EMMP alebo v prípade nedostupnosti EMMP potvrdiť mailom.
5. Objednávateľ je povinný (čím skôr) dodať údaje oprávnených osôb t.j. meno , telefón a mail ktoré môžu nahlasovať požiadavku na poskytnutie služby prostredníctvom EMMP Poskytovateľa.
6. Telefonická komunikácia počas nahlasovania môže byť pre potreby skvalitnenia služieb a riešenia prípadných sporov zaznamenávaná. Záznam bude chránený v zmysle ustanovení tejto Zmluvy.
7. Poskytovateľ po prijatí požiadavky na službu potvrdí do jednej hodiny jej prijatie zaslaním ID čísla Objednávateľovi na emailovú adresu nahlasovateľa. ID číslo bude používané pri odvolávaní sa na riešenie požiadavku.
8. Ak Objednávateľ do jednej hodiny nedostane priradené ID číslo, hlásenie nebolo doručené. V takom prípade objednávateľ reklamuje registráciu požiadavky na kontaktnom telefónnom čísle Poskytovateľa 02/3211 3778.
9. SMD hlásenie vyhodnotí a elektronicky alebo písomne ho zaznamená a koordinuje poskytnutie služby. Pre odozvu, dobu reakcie a dobu vyriešenia platia pravidlá definované v Prílohe zmluvy. „Katalóg služieb“.
10. Podľa rozsahu a charakteru požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu vyriešenia požiadavky ako je uvedené v Prílohe zmluvy. „Katalóg služieb“ . Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.
11. Poskytovateľ po poskytnutí Služby zodpovedá za vypísanie Výkazu prác alebo Servisného záznamu a jeho evidenciu.
12. Z Výkazu prác alebo Servisného záznamu musí byť jednoznačne identifikovateľné/zrejmé, aký typ služby bol vykonaný:
13. Oprávnená osoba Objednávateľa svojim podpisom Výkazu prác alebo Servisného záznamu potvrdzuje súhlas s vykonanou Službou a s cenou poskytnutej Služby včítane nákladov na Službu a náhradných dielov ak boli poskytnuté.
14. Kontaktné údaje Poskytovateľa pre nahlasovanie požiadaviek na službu sú nasledovné:

EMM, spol. s r.o.
Sekurisova 16
841 02 Bratislava
tel: 02/3211 3778
email: servisdc@emm.sk , servisbs@emm.sk

EMMP: <https://portal.emm.sk/>

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č.8 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Výkaz prác o poskytnutých službách“

	Číslo: /2013/
--	-----------------------------

Požiadavka na službu:

☐ Paušál

☐ Na vyžiadanie

Spoločnosť:		Popis problému:
		Vyjadrenie Poskytovateľa: Navrhovaný spôsob riešenia, odhadovaný čas riešenia, cena riešenia:
Meno nahlasovateľa:		
Dátum nahlásenia:		
Hodina nahlásenia:		
Spôsob nahlásenia:		
osobne	☐	
telefónom	☐	
faxom/listom	☐	
e-mailom	☐	
		Vyjadrenie Objednávateľa: s riešením a cenou súhlasí: meno a podpis oprávnenej osoby:

Pridelenie požiadavky na službu pracovníkovi:

Meno pracovníka	Dátum	Hodina	Spôsob

Spracovanie požiadavky na službu:

Meno		Riešenie problému:
Dátum		
Čas od – do		
Spolu hod.		
Problém vyriešený	☐ ÁNO ☐ NIE	
Problém bude doriešený dňa:		

Potvrdenie o vyriešení požiadavky:

Poskytovateľ	Objednávateľ
Meno a podpis:	Meno a podpis:



Servisný záznam

EMM, spol. s r.o. Sekurisova 16, 841 02 Bratislava 42
tel.: 02/602 54 111, fax: 02/ 602 54 901

Zákazník:	Dátum:
Adresa:	
Kontaktná osoba:	
Zákazka:	

Požiadavku na službu:	☐ Paušálna služba	☐ Služba na vyžiadanie
------------------------------	---------------------------------------	--

Doklad o vykonaní:			
☐ inštalácie/montáže	☐ osobne	☐ PSN	☐ PC
☐ záručnej opravy	☐ telefónom	☐ EPS	☐ SERVER
☐ pozáručnej opravy	☐ faxom/listom	☐ PTV	☐ MONITOR
☐ mimo záručnú opravu	☐ e-mailom	☐ SKV	☐ TLAČ.
☐ iné		☐ iné	☐ iné

Popis závady a vykonaných prác:

Použitý materiál:

Servisní technici:	Čas od:	do:	Čas od:	do:
Doprava (km):	ŠPZ auta:			

Pečiatka a podpis zákazníka

Podpis servisného technika

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ

Príloha č.9 k ZMLUVE o POSKYTOVANÍ SERVISU A PODPORNÝCH SLUŽIEB

Číslo zmluvy Objednávateľa:..... Číslo zmluvy Poskytovateľa:.....

„Zmenové konanie“

Číslo projektu	
Názov projektu	Servis a podporné služby
Projektový manažér	
Navrhovaná zmena alebo doplnenie	
Dopady, ak zmena nebude vykonaná	

Harmonogram zmeny	Termín
Začiatok	
Koniec	
Počet človekodní	

Náklady	Suma
Externé náklady	
Interné náklady	
Odmeny	

Stav*	Zmena/Doplnenie	
	Akceptované	Zamietnuté

Rozdel'ovník

	Pracovník	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:				
Schválil:				

*Nehodiace sa škrtne

Prílohy

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Mojmír Kollár
riaditeľ DataCentra

V Bratislave, dňa: 8.7.2013
Za Poskytovateľa

Ing. Jozef Chebeň
generálny riaditeľ a konateľ