

## Zmluva o Poskytovaní Služby číslo

# Užívateľská a 2. úroveň podpory systému DMS-CZ/SK

uzavretej medzi

**ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o.**

Sídlo: Sabinovská 6, 821 02 Bratislava

IČO: 31 347 215

DIČ: 2020296465, IČ DPH: SK 2020296465

Zastúpená: Ing. Róbert Baumgartner a Ing. Marek Balon, konatelia  
spoločnosti

Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I,

Oddiel: Sro, vložka 4775 / B.

Ďalej len „Poskytovateľ“

a

**Automobilové opravovne Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, a.s.  
prevádzka Bratislava**

Sídlo: Sklabinská 20

Mesto: Bratislava

PSČ: 831 06

IČO: 44 855 206

DIČ: 2022850203

Zastúpená: Ing. Miroslav Dolina, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Ing. Eva Uhliariková, členka predstavenstva

Registrácia: Obchodný register Okresný súd Bratislava I.

Oddiel: Sa, vložka č. 4804/B

Ďalej len „obchodník“

uzatvárajú túto zmluvu

## 1 Predmet Zmluvy – Špecifikácia Služby

Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služieb:

- Užívateľská a 2. úroveň podpory systému obchodníka DMS-CZ/SK a vývoj nových verzií Poskytovateľom pre Obchodníka. Táto zmluva (ďalej len „Zmluva“) rieši špecifikáciu poskytovanej Služby. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú „Všeobecné podmienky Škoda Auto Slovensko s.r.o. pre poskytovanie služieb IT externým partnerom“(ďalej len VOP).

Obchodník sa zaväzuje za tieto služby zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú odmenu.

### 1.1 Definície pojmov

Základné pojmy používané v tejto zmluve sú z dôvodu jednoduchšej orientácie v texte uvedené s veľkým počiatočným písmenom a ich význam je vysvetlený v **Prílohe A bod 1**. Označenie pojmov.

## 2 Špecifikácia poskytovanej Služby

### 2.1 Užívateľská a 2. úroveň podpory systému obchodníka DMS-CZ/SK

Na základe dohody zmluvných strán bude Poskytovateľ vykonávať užívateľskú a 2. úroveň podpory systému obchodníka DMS-CZ/SK a to menovite nasledujúce činnosti:

- užívateľská podpora (špecifikácia užívateľskej podpory vid'. príloha č. 2)
- činnosti spoplatnené v cenníku koncových cien.
- vzdialenú konfiguráciu, rekonfiguráciu a záplatovanie databázového servera DMS-CZ/SK
- vzdialenú konfiguráciu, rekonfiguráciu a záplatovanie aplikačného servera DMS-CZ/SK
- distribúciu záplat klientskej časti DMS-CZ/SK
- riešenie závad, ktoré boli preukázateľne spôsobené chybnou činnosťou systému DMS-CZ/SK
- riešenie závad spôsobených chybnou činnosťou užívateľa, kedy celková doba trvania zásahu nepresiahne 20 min
- vzdialenú konfiguráciu a rekonfiguráciu prevádzkových systémových nastavení DMS-CZ/SK podľa požiadaviek obchodníka (prevádzkarne, organizačné jednotky), kde celková doba trvania zásahu nepresiahne 20 min
- poskytnutie telefonických konzultácií pracovníkom obchodníka, kedy celková doba trvania konzultácie nepresiahne 20 min

Prostredníctvom kontaktného bodu (tzv. „single point of contact“) je obchodník oprávnený kontaktovať UHD. UHD je určené pre príjem/hlásenie požiadaviek (požiadavka musí byť IT charakteru a môže sa jednať o incidenty, problémy, alebo požiadavku o informáciu) týkajúcich sa DMS-CZ/SK

Obchodník je oprávnený kontaktovať UHD nasledujúcim spôsobom:

1. Prostredníctvom telefónu na telefónnom čísle +421 850 111 886 +420 326 819 100
2. Prostredníctvom emailu zaslaným na adresu:
  - a. [podpora@dealers.skoda-auto.sk](mailto:podpora@dealers.skoda-auto.sk)

b. [podpora@dealers.seat.sk](mailto:podpora@dealers.seat.sk)

3. Prostredníctvom web formulára v rámci Portál ŠAS
4. Prostredníctvom hlasového záznamu pomocou hlasového záznamníku

Všetky služby v rámci UHD, sú vykonávané prostredníctvom operátorov poskytovateľa a jedná sa predovšetkým o tieto činnosti:

- **Kontrola oprávnenosti** obchodníka vzniesť požiadavku na UHD
- **Príjem hlásenia o požiadavke**
- **Evidencia hlásenia**
- **Klasifikácia požiadavky**
- **Riešenie požiadavky** v prípadoch, kde môže byť požiadavka vyriešená operátorom s využitím dostupných prostriedkov, ktoré sú uvedené v bode 2.1.1 tejto zmluvy
- **Eskalácia požiadavky** na vyššiu úroveň podpory
- **Spätná informácia** obchodníkovi o (vy)riešení
- **Uzatvorenie požiadavky**

Poskytovateľ podporuje a bude podporovať nábeh a prevádzku všetkých projektov, systémov (viď. príloha č. 1). Predmetom zmluvy nie je vlastný roll-out (nasadzovanie) systémov, ani testovanie ich funkčnosti v danom prostredí.

### **2.1.1 Technické parametre Služby**

<b>Parametre služby</b>	<b>Service level</b>
Prevádzková doba UHD	PO-PÁ 08:00 – 18:00

Všetky uvedené dátumy a časy zodpovedajú časovému pásmu „GMT+1“ a zohľadňujú letný čas.

## **3 Zúčtovanie Služby**

Obchodník je povinný zaplatiť poskytovateľovi za poskytnuté služby odmenu vo výške uvedenej v cenníku, ktorý tvorí Prílohu č.1 tejto zmluvy.

Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že poskytovateľ je oprávnený nárokovat' si odmenu za poskytované Služby s účinnosťou od 01.11.2009.

Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnuté služby podľa čl. 1 Predmet zmluvy – špecifikácia služby k 15. dňu príslušného kalendárneho mesiaca. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry. V prípade, že obchodník nezaplatí odmenu v lehote splatnosti, vznikne poskytovateľovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej odmeny za každý aj začatý deň omeškania.

V prípade, že obchodník bude v omeškaní s platením odmeny podľa tejto zmluvy viac ako 30 kalendárnych dní a aj po písomnom upozornení danú odmenu v dodatočnej lehote 7 dní riadne nezaplatí, vznikne poskytovateľovi oprávnenie na odstúpenie od zmluvy.

### **3.2 Náhrada vzniknutej škody, zmluvná pokuta**

Zmluvná pokuta sa riadi podľa článku 8.1 a 8.2 VOP.

### **3.3. Ochrana dát Obchodníka, povinnosť mlčanlivosti**

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať ochranu osobných údajov získaných v rámci poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy od Obchodníka pred ich zneužitím v súlade

s platnými právnymi predpismi, najmä v súlade so zákonom č.428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších právnych predpisov.

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať kvalifikované a účinné bezpečnostné opatrenia na ochranu osobných údajov, predpísané právnymi predpismi ako aj opatrenia, ktoré v súvislosti s plnením tejto Zmluvy vyžaduje Obchodník. Poskytovateľ sa zaväzuje kedykoľvek po dobu trvania tejto Zmluvy preukázať požadované opatrenia na ochranu osobných údajov poskytnutých Obchodníkom.

Poskytovateľ a Obchodník sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, ktoré na základe tejto Zmluvy získali po dobu trvania tejto Zmluvy.

Za dôverné informácie sa podľa tejto Zmluvy považujú všetky vzájomne poskytnuté informácie, obzvlášť know-how. Za dôverné informácie podľa tejto Zmluvy sa rovnako považujú aj také informácie, ktoré zmluvná strana za dôverné výslovne označí.

Poskytovateľ a Obchodník zaväzujú písomne tretie osoby, ktoré realizujú zákazku týkajúcu sa poskytovaných služieb, aby zachovávali mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s realizáciou takejto zákazky dozvie. Poskytovateľ a Obchodník zodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú porušením povinnosti mlčanlivosti tretej osoby voči druhej zmluvnej strane ako keby túto povinnosť porušil sám.

## 4 Záverečné ustanovenia

Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

Zmluvný vzťah môže byť kedykoľvek ukončený písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovedi druhej zmluvnej strane.

Meniť a doplňovať túto zmluvu možno len písomne po dohode strán.

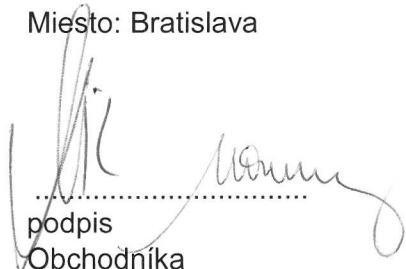
Zmluvné strany si text tejto zmluvy riadne prečítali, jej obsahu porozumeli, tento je prejavom ich slobodnej, vážnej, určitej a zrozumiteľnej vôle, nebola uzatvorená v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú osobami oprávnenými v jej mene konať.

Dátum: 20. 11. 2009

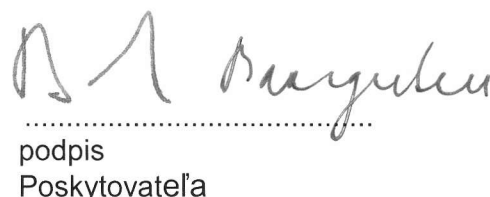
Dátum: 20. 11. 2009

Miesto: Bratislava

Miesto: Bratislava



.....  
podpis  
Obchodníka



.....  
podpis  
Poskytovateľa

Ing. Miroslav Dolina  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ

Automobilové opravovne  
Ministerstva vnútra  
Slovenskej republiky, a.s.  
Sklabinská 20, 831 06 Bratislava

Ing. Eva Uhliariková  
členka predstavenstva

- 10 -

## Príloha A

### 1. Vysvetlenie pojmov

Táto príloha, v zhode s článkom 11 VOP ďalej vysvetľuje odborné pojmy použité v Zmluve.

Kategórie	Význam
Incident	Incident je akákoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky poskytovanej služby, a ktorá spôsobuje alebo môže zapríčiniť výpadok alebo obmedzenie kvality tejto služby.
Problém	Neznáma, ale zásadná príčina spôsobujúca jeden alebo viac incidentov
Zmena (RfC)	Doplnenie, úprava, alebo odobranie schváleného a podporovaného HW, SW, sieťových komponentov, procesnej alebo prevádzkovej dokumentácie alebo skupiny týchto tu vymenovaných prvkov fungujúcich ako celok spoločne.
HiPath Procenter	distribúcia prichádzajúcich hovorov na skupinu telefónnych liniek, špecialistov. Tento systém disponuje navyše štatistikami, vylepšeným smerovaním, oznamovaním hovorov, atď.

## Príloha 1 - Cenník

---

### 1. Licencie databázy ORACLE

(podľa zmluvy ŠKODA AUTO a.s. a ORACLE Czech s.r.o.)

1.1.	Jednorazová licenčná cena Oracle PE vrátane ceny za podporu v prvom roku používania	1290,-	€
1.2.	Ročná cena za podporu Oracle po uplynutí 12 mesiacov od dátumu nákupu licencie pre obchodníka	104,-	€
1.3.	Licencia client terminál-server pre server a filiálkové stanice s Windows 2000	0,-	€
1.4.	Licencia client terminál-server pre filiálkové stanice s Windows 95, Windows 98	259,-	€

---

### 8. Servisné mesačné ceny

Servisná mesačná cena je za **štandardnú užívateľskú podporu** zákazníka, ktorá je zaistená prostredníctvom aktuálnych a dostupných technických prostriedkov obchodníka a poskytovateľa

8.1	1 – 5 pracovných staníc	79,-	€
8.2.	6 – 10 pracovných staníc	118,-	€
8.3.	11 – 24 pracovných staníc	173,-	€
8.4.	25 – 50 pracovných staníc	197,-	€

#### UPOZORNENIE:

**Počet staníc možno zlučovať** u rovnakého čísla Newady.

## Špecifikácia užívateľskej podpory pre systém DMS-CZ/SK

Za užívateľskú podporu sa považujú informácie poskytnuté obchodníkom prostredníctvom aktuálnych (dostupných) technických prostriedkov obchodníkov a poskytovateľa (napr. po telefóne, e-mailom atď.) týkajúce sa systému, nahrávania kmeňových dát, reinstalácie nových verzií systému DMS-CZ/SK, problémov so sieťou a tlače s väzbou na systém DMS-CZ/SK prípadne HW dodaný poskytovateľom a to podľa nasledovnej špecifikácie.

### **1. Pre systém DMS-CZ/SK do užívateľskej podpory patrí:**

- Stručné informácie o programe, alebo krátke vysvetlenie problému, napríklad ako vykonať určitú činnosť, kde sa spúšťa alebo vykonáva určitá operácia a pod.
- Pri akomkoľvek chybovom ukončení programu je nutné, aby Obchodník nahlásil pracovníkom Poskytovateľa presné znenie chybového hlásenia a popísal situáciu, pri ktorej došlo k chybnnej funkcii programu. Pokiaľ je nutné pre obnovenie chodu programu vykonať zásah do databázy, musí takýto zásah vykonať pracovník Poskytovateľa u Obchodníka. Pokiaľ to je možné, vykoná pracovník Poskytovateľa s preškoleným pracovníkom Obchodníka potrebné činnosti pre zachovanie chodu programu (napr. telefonicky)

### **2. Pre systém DMS-CZ/SK do užívateľskej podpory nepatrí:**

- Riešenie problémov, ktorých pôvodcom sú opakované a neriešené problémy s hardwarom.
- Školenie po telefóne
- Zásah do databázy
- Zmena počtu zapojených pracovných staníc do systému

### **3. Pri problémoch so sieťou do užívateľskej podpory nepatrí:**

Problémy s administráciou siete s výnimkou niektorých nastavení

### **4. Užívateľská podpora sa poskytuje:**

Obchodníkom ktorí majú v termíne uhradené všetky záväzky voči poskytovateľovi

### **5. Užívateľská podpora sa neposkytuje:**

Dodávateľským firmám Obchodníka (napríklad dodávateľ siete, HW, iného softwaru než od poskytovateľa).

