

Dodatok č.2 k Zmluve č. **ZML-3-39/2009-230** uzavretej dňa 29.1.2010

<b>ESET, spol. s r.o.</b>	<b>Štatistický úrad Slovenskej republiky</b>
Einsteinova 24	Miletičova 3
851 01 Bratislava	824 67 Bratislava
IČO: 313 33 532	IČO: 00166197
IČ DPH: SK2020317068	DIČ: 2020830218
Zastúpený: Ing. Miroslavom Trnkom, konateľom a Rudolfom Hrubým, konateľom	Zastúpený: PhDr. Ľudmilou Benkovičovou, CSc., predsedníčkou
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.	Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 1421047012/0200	Číslo účtu: 7000072444/8180
Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sro na vložke č. 3586/B	
ďalej iba "ESET"	ďalej iba "Zákazník"

1. **SLA.** Tento Dodatok a jeho prílohy č. 1 a 2 upravujú poskytovanie služby technickej podpory pre Zákazníka ku softvérovým produktom („Produkty“) uvedeným v Dodatku č. 1 k **Master License Agreement** č. **ZML-3-39/2009-230**, (spoločne označované ako „Dohoda“). Tento Dodatok upravuje poskytovanie
  - ESET technická podpora **STANDARD**
  - ESET technická podpora **PREMIUM**
 počas celého Obdobia uvedeného v Dodatku č. 1 k **Master License Agreement** č. **ZML-3-39/2009-230**
2. **Definície.**
  - a. **Agent.** Agent je zamestnanec spoločnosti ESET alebo jej dodávateľa, ktorý poskytuje Zákazníkovi technickú podporu.
  - b. **Chyba.** Chyba znamená takú funkciu Produktu, ktoré nie je konzistentná s popisom funkcie Produktu v Dokumentácii. Chybou nie je znížená alebo obmedzená funkčnosť Produktu, spôsobená produktom tretej strany, ktorý znemožňuje použitie technológií v Produkte. ESET nezodpovedá za riešene Chýb spôsobených chybami hardvéru alebo softvéru, ktorý nedodal ESET alebo chýb osôb, ktoré nie sú zamestnancami alebo zmluvnými partnermi spoločnosti ESET.
  - c. **Požiadavka.** Požiadavka je každá žiadosť Zákazníka vo vzťahu ku Produktu, ktorá nie je ohlásením Chyby. Pre vylúčenie pochybností ide najmä o žiadosti týkajúce sa (i) vysvetlenie funkcií produktu; (ii) asistencie pri konfigurácii produktu; (iii) asistencie pri odstránení následkov počítačovej infiltrácie; (iv) o doplnenie novej funkcie do produktu a iné obdobné žiadosti.
  - d. **Dočasné riešenie.** Dočasné riešenie znamená krátkodobú úpravu Produktu dodanú Zákazníkovi ako hotfix alebo patch.
  - e. **Work-around.** Work-around je dočasné obídenie Chyby, alebo jej prevedenie na Chybu s nižším stupňom závažnosti. Work-around bude nahradený Trvalým riešením, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodlo niečo iné.
  - f. **Trvalé riešenie.** Trvalé riešenie znamená Upgrade Produktu, ktorý odstráni Chybu a uvedie Produkt do súladu s Dokumentáciou.
  - g. **Reprodukovateľný testovací prípad.** Reprodukovateľný testovací prípad znamená testovací kód, ktorý demonštruje na malej časti kódu, zvyčajne menej ako 100 riadkov alebo v textovom formáte špecifický syntax alebo prípad, v ktorom dochádza ku Chybe. Reprodukovateľný testovací príklad musí dokazovať nekonzistentnosť medzi Produktom a jeho Dokumentáciou.
  - h. **Prípad technickej podpory.** Prípad technickej podpory je nahlásenie Chyby alebo požiadavky Zákazníkom, jeho riešenie Agentom až po potvrdenie vyriešenia Chyby alebo oznámenie Agentu o vybavení Požiadavka.
3. **Hlásenie chyby a zadávanie požiadavky.** Pri hlásení Chyby a zadávaní požiadavky je Zákazník povinný postupovať podľa prílohy č. 2 k tomuto Dodatku. Ak nie je postup pri hlásení Chyby alebo zadávaní požiadavky v súlade s prílohou č. 2 k tomuto Dodatku,

považuje sa to za neposkytnutie súčinnosti podľa článku 8 s názvom „Súčinnosť“. Hlásenie Chyby alebo zadanie Požiadavky potvrdí ESET alebo Agent spôsobom uvedeným v prílohe č. 2.

4. **Kategorizácia Chyby.** Stupeň závažnosti Chyby a jej kategorizáciu navrhuje Zákazník a určuje Agent na základe podľa prílohy č. 1 k tomuto Dodatku.
5. **Spôsob riešenia.** Riešenie Chyby je podľa okolností buď Work-around, Dočasné riešenie alebo Trvalé riešenie. Chyba, ktorá vyžaduje Dočasné riešenie bude považovaná za vyriešenú v prípade, ak testy použité na replikáciu Chyby budú demonštrovať funkciu Produktu v súlade s Dokumentáciou.
6. **Garantované parametre.** Zákazník výslovne vyhlasuje, že bol spoločnosťou ESET upozornený na nemožnosť garantovať akékoľvek lehoty na vyriešenie Chyby alebo Požiadavky, nakoľko takéto lehoty a ich trvanie závisia na povahe a komplexnosti Chyby alebo Požiadavky. ESET však vyvinie rozumné a primerané úsilie na čo najskoršie vyriešenie Chyby alebo Požiadavky (ďalej len „best-effort“). ESET garantuje nasledovné parametre technickej podpory:

Tabuľka č. 1 – Garantované parametre SLA

Garantovaný parameter	ESET technická podpora STANDARD	Sankcia pri nesplnení	ESET technická podpora PREMIUM	Sankcia pri nesplnení
<b>Čas odozvy</b>				
Závažnosť Chyby A	max. 1 pracovný deň	X	max. 2 hodiny	Článok 6
Závažnosť Chyby B	best-effort	X	max. 4 hodiny	Článok 6
Závažnosť Chyby C Požiadavka	best-effort	X	max. 1. pracovný deň	Článok 6
Dostupnosť technickej podpory	pracovne dni 8:00 až 18:30 hod CET okrem sviatkov a dní pracovného pokoja	X	24/7/365 dostupnosť nepretržite	X
Doba riešenia	best-effort	X	best-effort	X

ESET garantuje Zákazníkovi dostupnosť minimálne aktualizáčného servera nepretržite, teda dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni.

7. **Sankcie pri porušení garantovaných parametrov.** Sankcie pri porušení parametrov technickej podpory garantovaných v článku 6 podľa tohto článku sa uplatnia v prípade, ak je pri príslušnom type technickej podpory v stĺpci „Sankcia pri nesplnení“ uvedený text „Článok 6“.
  - a. **Nesplnenie času odozvy.** Ak ESET nedodrží garantovaný čas odozvy, zaplatí Zákazníkovi za každú aj začatú hodinu oneskorenia nad garantovaný čas odozvy zmluvnú pokutu vo výške nula celých päť desiatín (0,5) percenta z ročnej sadzby za poskytnutie technickej podpory uvedenej v článku č. 10 tohto Dodatku s názvom „Cena“.
  - b. Celková výška zmluvnej pokuty pre každý jednotlivý prípad porušenia garantovaných parametrov ako aj celkový súčet všetkých zmluvných pokút za všetky porušenie garantovaných parametrov je ohraničený do maximálnej výšky päťdesiat (50) percent z celkovej ročnej sadzby uvedenej v príslušnej položke v článku č. 10 tohto Dodatku s názvom „Cena“.
8. **Súčinnosť.** Zákazník je povinný pri hlásení Chyby alebo zadávaní Požiadavky uviesť všetky potrebné požadované informácie. Potrebnými informáciami sa pre účely tohto dodatku rozumejú najmä, nie však výlučne:
  - a. údaje požadované v prílohe č. 2.
  - b. technické údaje o počítačových systémoch a nainštalovaných programoch podľa požiadaviek Agentu.
  - c. zabezpečenie vzdialeného prístupu a poskytnutie potrebným práv pri vykonaní zásahu na diaľku
  - d. prítomnosť a podpora kvalifikovaných pracovníkov Zákazníka v prípade zásahu Agentu u Zákazníka
 V prípade, ak Zákazník neposkytne súčinnosť, má ESET právo uzavrieť daný Prípud technickej podpory po uplynutí dvadsaťštyri (24) hodín po odoslaní druhej výzvy na poskytnutie Súčinnosti na kontaktnú adresu elektronickej pošty uvedenú v hlásení Chyby alebo zadani Požiadavky.

9. **Štatistické doby riešenia.** Účelom tohto článku je uviesť orientačné štatistické lehoty riešenia pre Chyby jednotlivých stupňov závažnosti. Štatistickou lehotou riešenia sa rozumie lehota, v ktorej ESET vyrieši deväťdesiat (90) percent Chýb daného stupňa závažnosti. Lehoty sú uvedené v nasledovnej tabuľke

Tabuľka č. 2 – Štatistické lehoty riešenia Chýb

Závažnosť Chyby	Štatistická lehota
A	do 24 hodín
B	do 7 pracovných dní
C	vydanie novej verzie dotknutého produktu

10. **Cena.** Všetky ceny v tomto článku sa rozumejú cenami s daňou z pridanej hodnoty. Cena za poskytnutie typu technickej podpory označenej v článku 1 tohto Dodatku je nasledovná:

TYP TECHNICKEJ PODPORY	CENA	OBDOBIE
ESET technická podpora PREMIUM na dva (2) roky	1.980,- EUR bez DPH, 2.356,20 s DPH	1.2. 2010 - 31.1.2012
<b>SPOLU</b>	<b>1.980,- EUR bez DPH, 2.356,20 s DPH</b>	

ESET vystaví Zákazníkovi faktúru vždy pred začiatkom obdobia, na ktoré si Zákazník objednal službu ESET technická podpora PREMIUM. Splatnosť faktúr bola Zmluvnými stranami dohodnutá na dvadsať (20) dní odo dňa doručenia faktúry. Cena za túto službu je uvedená bez aj s daňou z pridanej hodnoty. Faktúra sa považuje za zaplatenú pripísaním fakturovanej čiastky na účet spoločnosti ESET. Ak je Zákazník v omeškaní s úhradou faktúry v termíne jej splatnosti, ESET si môže uplatniť úrok z omeškania vo výške nula celých päť stotín (0,05) percenta z fakturovanej sumy za každý aj začatý deň omeškania.

11. **Kontakty.** Kontakty Zákazníka a spoločnosti ESET pre hlásenia Chýb a zadávanie Požiadaviek sú uvedené v prílohe č. 2 tohto Dodatku.
12. **Priorita.** Prípady technickej podpory zadané Zákazníkom sú prioritizované pred požiadavkami zadanými tretími stranami, ktoré so spoločnosťou ESET neuzavreli obdobný Dodatok.
13. **Vyriešenie Prípady technickej podpory.** Chyba sa považuje za vyriešenú, ak nastane ktorýkoľvek z nižšie uvedených prípadov:
- Zákazník potvrdí Agentovi elektronickou poštou účinnosť navrhnutého riešenia Prípady technickej podpory;
  - Zákazník neodpovie Agentovi na elektronickou poštou odoslanú výzvu na potvrdenie účinnosti navrhnutého riešenia Prípady technickej podpory v lehote siedmich (7) dní od odoslania výzvy;
  - uplynutím dvadsaťštyri (24) hodín od odoslania druhej výzvy na poskytnutie Súčinnosti podľa článku 8 tohto Dodatku. Požiadavka sa považuje za vyriešenú, ak nastane ktorýkoľvek z nižšie uvedených prípadov:
  - jej odmietnutím Agentom, ak riešenie požiadavky nemožno spravodlivo podľa tohto Dodatku požadovať;
  - poskytnutím informácie Agentom;
  - ak išlo o poskytnutie návodu alebo postupu potvrdením účinnosti postupu alebo návodu elektronikou poštou Agentovi alebo;
  - ak Zákazník neodpovie Agentovi na elektronickou poštou odoslanú výzvu na potvrdenie účinnosti navrhnutého postupu v lehote siedmich (7) dní od odoslania výzvy.
14. **Vyššia moc.** Zmluvné strany nezodpovedajú za nesplnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy, pokiaľ je plnenie záväzku znemožnené alebo pozdržané zásahom verejného nepriateľa, vojnovými udalosťami, občianskymi nepokojmi, povstaním, demonštráciou, požiarom, povodňou, zemetrasením, štrajkom zamestnancov spôsobujúcim spomalenie alebo prerušenie práce, ohrozením bezpečnosti štátu, neschopnosťou obstaráť vybavenie, dáta alebo materiál od dodávateľov aj po vynaložení zodpovedajúceho úsilia alebo inými okolnosťami mimo kontroly zmluvných strán („Zásah vyššej moci). Predpokladom pre vylúčenie zodpovednosti zmluvnej strany za Zásah vyššej moci je splnenie podmienky, že Zásah vyššej moci nie je zavinený

nedbanlivosťou príslušnej zmluvnej strany, a že táto zmluvná strana bez zbytočného meškania písomne informovala druhú zmluvnú stranu o Zásahu vyššej moci. Zmluvná strana, ktorá informuje o Zásahu vyššej moci je povinná vynaložiť primerané a rozumné úsilie na vyhnutie sa Zásahu vyššej moci, minimalizáciu jeho prípadných následkov a doby jeho trvania. Po skončení Zásahu vyššej moci je doba plnenia predĺžená o dobu trvania oneskorenia alebo nemožnosti plnenia zmluvného záväzku z dôvodu Zásahu vyššej moci.

15. Tento Dodatok v sebe zahŕňa všetky podmienky, ktoré sú uvedené v Master License Agreement č. ZML-3-39/2009-230 .  
Všetky ustanovenia zmluvy č. ZML-3-39/2009-230 a Dodatku č.1, neupravené týmto dodatkom, zostávajú nezmenené v platnosti.
16. Tento Dodatok sa vyhotovuje v štyroch (4) identických rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom ESET a Zákazník obdrží vždy dva (2) rovnopisy.
17. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
18. Osoby, ktoré tento Dodatok podpisujú nižšie vyhlasujú, že sú oprávnené konať za príslušnú Zmluvnú stranu v rozsahu potrebnom na uzavretie Dodatku.

## PODPISOVÁ TABUĽKA S ÚDAJMI

ESET, spol. s r.o.	Štatistický úrad Slovenskej republiky
Podpis: 	Podpis: 
Meno podpisujúceho: Ing. Miroslav Trnka	Meno podpisujúceho: PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc.
Funkcia podpisujúceho: konateľ	Funkcia podpisujúceho: predsedníčka
Dátum: 29.1.2010	Dátum: 29.1.2010
Miesto: Bratislava	Miesto: Bratislava
 chránime vaše digitálne svety	
<b>ESET, spol. s r.o.</b> Einsteinova 24, 851 01 Bratislava IČO: 31 333 532, IČ DPH: SK2020317068	
ESET, spol. s r.o.	
Podpis: 	
Meno podpisujúceho: Rudolf Hrubý	
Funkcia podpisujúceho: konateľ	
Dátum: 29.1.2010	
Miesto: Bratislava	

**Príloha č. 1 - Stupeň závažnosti Chyby a jej kategorizácia**

k Dodatku č.2 k zmluve č. ZML-3-39/2009-230

Závažnosť	Popis
A - kritická	O problém so stupňom závažnosti A ide v prípade, ak Produkt alebo jeho hlavná funkcia (i) nefunguje, or (ii) je postihnutá pravidelnými/intermitentnými problémami, ktoré majú závažný dopad na schopnosť Zákazníka používať Produkt.
B - závažná	O problém so stupňom závažnosti B ide v prípade, ak funkcia Produktu je chybná, chyba alebo spôsobuje problém, spôsobujúci, že Produkt je horšie použiteľný, ale nespôsobuje nemožnosť používať Produkt.
C - bežná	O problém so stupňom závažnosti C ide v prípade, ak Zákazník trpí nezávažným znížením výkonu alebo drobnými problémami, ktoré vyžadujú riešenie zmenou v Produkte alebo v Dokumentácii.

**Príloha č. 2 - Postup pri hlásení Chyby a zadávaní Požiadaviek**

k Dodatku č.2 k zmluve č. ZML-3-39/2009-230

1. Zákazník je povinný oznámiť pri hlásení Chyby alebo zadávaní Požiadavky nasledovné údaje:
  - a. číslo Master License Agreement
  - b. licenčné údaje, ktorými je Identifikácia – prihlasovacie meno a prihlasovacie heslo
  - c. údaje o kontaktnej osobe na strane Zákazníka, identifikovanej
    - i. menom, priezviskom a pracovnou pozíciou
    - ii. kontaktným telefónnym číslom
    - iii. funkčnou kontaktnou adresou elektronickej pošty
  - d. detailný popis Chyby umožňujúci jej replikáciu a prípadne aj Reprodukovateľný testovací prípad
2. Ak sú pri hlásení Chyby alebo zadávaní Požiadavky Zákazníkom uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, Agent si vyžiada ich doplnenie alebo opravu. V čase medzi požiadavkou Agentu na doplnenie alebo opravu údajov v hlásení Chyby alebo zadaní Požiadavky lehoty podľa tohto Dodatku neplynú.
3. **Chyby závažnosti A** hlási Zákazník výlučne na telefónne číslo, ktoré obdrží po podpise tohto Dodatku („HOT PHONE“). Volanie na HOT PHONE môže Zákazník uskutočniť iba z telefónnych čísel kontaktov poskytnutých Zákazníkom pri podpise tohto Dodatku. Tieto telefónne čísla nesmú mať v čase hlásenie Chyby závažnosti A aktivovanú službu utajujúcu telefónne číslo volajúceho alebo obdobnú službu znemožňujúcu identifikáciu volajúceho telefónneho čísla. V prípade obsadenia všetkých Agentov je Zákazník povinný zanechať odkaz v odkazovej schránke, čo sa považuje za riadne hlásenie Chyby.
4. **Chyby závažnosti B a C** hlási Zákazník buď cez formulár technickej podpory, ktorého URL Zákazník obdrží po podpise tohto Dodatku, alebo na telefónne číslo HELPDESK, ktoré obdrží po podpise tohto Dodatku. Za nahlásenie Chyby sa považuje:
  - a. pri hlásení cez formulár pravdivé vyplnenie všetkých údajov požadovaných vo formulári, jeho potvrdenia vo formulári a následný príjem automatickej správy elektronickej pošty od spoločnosti ESET, ktorá potvrdí úspešné nahlásenie Chyby alebo Požiadavky.
  - b. pri hlásení cez telefónne číslo HELPDESK oznámenie všetkých údajov požadovaných Agentom a následný príjem automatickej správy elektronickej pošty od spoločnosti ESET, ktorá potvrdí úspešné nahlásenie Chyby alebo Požiadavky.
  - c. Potvrdzovacia správa elektronickej pošty bude odoslaná na kontaktnú adresu elektronickej pošty, ktorú Zákazník uviedol vo formulári. Ak potvrdzovacia správa elektronickej pošty nepríde do desiatich (10) minút od pokusu o nahlásenie, Zákazník je povinný použiť na nahlásenie Požiadavky alebo Chyby spôsob určený pre Chyby závažnosti A uvedený v predchádzajúcom odseku.
5. **Eskalačný kontakt Zákazníka.** Eskalačným kontaktom zákazníka pre účely tohto Dodatku je:
  - a. Meno, priezvisko: **Ing. Csaba Tárczy**
  - b. Pracovná pozícia: **Riaditeľ odboru informačných technológií**
  - c. Kontaktné telefónne číslo: **+421 250 236 357; +421 918 987 594**
  - d. Adresa elektronickej pošty: [csaba.tarczy@statistics.sk](mailto:csaba.tarczy@statistics.sk)
6. **Eskalačný kontakt ESET.** Eskalačný kontakt technickej podpory spoločnosti ESET bude Zákazníkovi písomne oznámený po podpise tohto dodatku spoločne s telefónnymi číslami HOT PHONE a HELPDESK a URL formuláru technickej podpory.