

**RÁMCOVÁ DOHODA č. MK- 83/08/M**  
**NA POSKYTOVANIE POZÁRUČNÉHO SERVISU VÝPOČTOVEJ TECHNIKY**  
**V REZORTE MINISTERSTVA KULTÚRY SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

**Preambula**

Rámcová dohoda na poskytovanie pozáručného servisu výpočtovej techniky v rezorte Ministerstva kultúry Slovenskej republiky sa uzatvára na základe výsledku verejného obstarávania postupom užšej súťaže uverejnenej v Európskom vestníku č. 2008/S 101-135894, realizovaného v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pre Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky a organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky. V texte sa akceptuje pojem Rámcová dohoda, Rámcová zmluva alebo aj zmluva.

**Článok 1**  
**Zmluvné strany**

- 1. Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky**  
so sídlom Nám. SNP 33, 813 31 Bratislava  
zastúpený: Marek Maďarič, minister kultúry  
kontaktná osoba: [REDAKOVANÉ]  
IČO: 00165182  
bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava  
číslo účtu: 7000071652/8180  
(alebo rozpočtové a príspevkové organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR podľa prílohy č. 1.)  
na jednej strane a ďalej označovaná len ako „Objednávateľ“
  
- 2. PosAm, spol. s r.o.**  
so sídlom: Odborárska 21, 831 02 Bratislava  
zastúpený: Ing. Marián Marek, konateľ  
kontaktné osoby: [REDAKOVANÉ]  
ICO: 31 365 078  
IČ DPH: SK 2020315440  
zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave I  
oddiel: Sro, vložka číslo: 6342/B  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s. Bratislava  
číslo účtu: 2621 340 170/1100  
  
na druhej strane a ďalej označovaná len ako „Poskytovateľ“  
Objednávateľ a Poskytovateľ budú spoločne označovaní tiež len ako „Strany“ alebo „Zmluvné strany“.

## Článok 2 Účel a predmet Rámcovej dohody

1. Účelom Rámcovej zmluvy je upraviť podmienky a pravidlá vzniku obchodno-závazkových vzťahov Realizačných zmlúv, v ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať pre Objednávateľa predmet plnenia, ktorým je komplexné zabezpečenie pozáručného servisu výpočtovej techniky a vykonávanie prislúchajúcich služieb t.j. údržba, inštalácia, správa a výkon migračných prác a administratívnych prác. Minimálna štruktúra služieb zahŕňa vykonávanie pozáručného servisu výpočtovej techniky spolu s vykonávaním požadovaných inštalácií, migračných prác a administratívnych prác.
2. Objednávateľ sa zaväzuje plnenie Poskytovateľa podľa bodu 1 prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu, podľa podmienok tejto Rámcovej zmluvy.
3. Na základe potreby na dodanie plnení podľa tejto Rámcovej zmluvy Objednávateľ v súlade s § 64 ods. 3 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov doručí Poskytovateľovi výzvu na vytvorenie a následné uzatvorenie Realizačnej zmluvy.
4. Plnenie tejto Rámcovej zmluvy sa bude uskutočňovať formou písomnej výzvy, ktorú vystaví Objednávateľ na uzatvorenie Realizačnej zmluvy a doručí Poskytovateľovi. Na základe tejto výzvy budú strany viesť v dobrej viere rokovania, pričom budú viazané podmienkami dohodnutými v tejto Rámcovej zmluve.

## Článok 3 Cena a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu dohodnutú v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov bližšie špecifikovaných v Realizačnej zmluve podľa platobných podmienok tejto zmluvy a v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že paušálne a hodinové sadzby za jednotlivé služby s ohľadom na úroveň kvalifikácie zamestnancov Poskytovateľa budú nasledovné:

	Názov služby	Hodinová sadzba za servisný zásah počas pracovnej doby		Hodinová sadzba za servisný zásah mimo pracovnej doby	
		bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH

2.	Servis - Server typu x86 značky HP, IBM a SUN triedy mid range	2600 SKK 86,30 Euro	3094 SKK 102,70 Euro	5200 SKK 172,61 Euro	6188 SKK 205,40 Euro
3.	Servis - Server typu RISC a SPARC značky H P, IBM a SUN triedy low end	2700 SKK 89,62 Euro	3213 SKK 106,65 Euro	5400 SKK 179,25 Euro	6426 SKK 213,30 Euro
4.	Servis - Server typu RISC a SPARC značky HP, IBM a SUN triedy mid range	3000 SKK 99,58 Euro	3570 SKK 118,50 Euro	6000 SKK 199,16 Euro	7140 SKK 237,00 Euro
5.	Servis - Server typu RISC a SPARC značky HP, IBM a SUN triedy high end	3500 SKK 116,18 Euro	4165 SKK 138,25 Euro	7000 SKK 232,36 Euro	8330 SKK 276,19 Euro
6.	Servis - Diskové pole typu SAS a SCSI značky SUN a Hitachi Dáta Systems triedy low end	3000 SKK 99,58 Euro	3570 SKK 118,50 Euro	6000 SKK 199,16 Euro	7140 SKK 237,00 Euro
7.	Servis - Diskové pole typu SAS a SCSI značky SUN a Hitachi Dáta Systems triedy mid range	2700 SKK 89,62 Euro	3213 SKK 106,65 Euro	5400 SKK 179,25 Euro	6426 SKK 213,30 Euro
8.	Servis - Diskové pole typu FC značky SUN a Hitachi Dáta Systems triedy mid range	2700 SKK 89,62 Euro	3213 SKK 106,65 Euro	5400 SKK 179,25 Euro	6426 SKK 213,30 Euro
9.	Servis - Diskové pole typu FC značky SUN a Hitachi Dáta Systems triedy mid range	2700 SKK 89,62 Euro	3213 SKK 106,65 Euro	5400 SKK 179,25 Euro	6426 SKK 213,30 Euro
10.	Servis - Páskové knižnice typu FC značky SUN triedy mid range	2700 SKK 89,62 Euro	3213 SKK 106,65 Euro	5400 SKK 179,25 Euro	6426 SKK 213,30 Euro
11.	Servis - PC , monitory, notebooky a periférie značky HP a IBM.	1300 SKK 43,15 Euro	1547 SKK 51,35 Euro	2600 SKK 86,30 Euro	3094 SKK 102,70 Euro
12.	Servis - Aktívne a pasívne sieťové prvky.	2500 SKK 82,99 Euro	2975 SKK 98,75 Euro	5000 SKK 165,98 Euro	5960 SKK 197,84 Euro

Poznámka:

K1 = hodinová sadzba za servisný zásah počas pracovnej doby ( od 07.30 do 16.00 )

K2 = hodinová sadzba za servisný zásah mimo pracovnej doby ( od 16.00 do 07.30 )

3. Priemerná cena hodinovej sadzby autorizovaného servisného technika v pracovných dňoch v čase od 7.30 do 16.00 hod. je 2 658 Sk (88,24 Euro).

4. Mimo pracovného času a cez dni pracovného pokoja definované zákonom č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov je priemerná hodinová cena autorizovaného servisného technika 5 316,- Sk (176,48 Euro).

5. Uvedené ceny v bode 3. a 4. tohto článku je možné, v prípade uzatvorených Realizačných zmlúv, združovať do špecializovaných servisných balíkov, pričom bude možné Objednávateľovi poskytnúť zľavu, resp. dohodou zmlúvných strán môže Poskytovateľ poskytnúť nadštandardné servisné úkony (napr. zaručenie doby opravy v prípade kritických systémov), ktoré musia byť maximálne na úrovni ponúkaných *service packov* poskytovaných výrobcom zariadení. Ponuka týchto nadštandardných služieb bude súčasťou Realizačných zmlúv s jednotlivými organizáciami rezortu kultúry, ako aj samotného Ministerstva kultúry SR.

6. Paušálna mesačná sadzba za služby hot line je: 400 Sk. Uvedená cena je prepočítaná pre veľkosť organizácie s počtom 10 až 20 PC. V prípade vyššieho, alebo nižšieho počtu PC bude cena za poskytovanie hot line služieb stanovená na základe dohody zmlúvných strán, ktoré sú uvedené v prílohe č.1, a dodávateľom služby tejto rámcovej dohody.

7. Paušálna mesačná cena za prevádzku hotline služieb zahŕňa evidenciu service call v zmysle ITIL metodológie po nahlásení callu na dedikované telefónne číslo, resp. štrukturovaným e-mailom v zmysle popisu dohodnutých servisných SLA služieb uvedeného v prílohe č.4. Vyhodnotenie na mesačnej periodicite formou reportu. Sumárny kvartálny report za všetky organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR ako aj samotné Ministerstvo kultúry SR.

8. Hodinová sadzba sa bude účtovať za každú, aj začatú hodinu. Paušálna mesačná cena za prevádzku call centra pre jednotlivé predmetné organizácie podľa aktuálneho počtu PC v zmysle bodu 6 tohto článku.

#### **Článok 4** **Spôsob poskytovania služieb**

1. Poskytovateľ bude služby poskytovať na vopred zadaných zariadeniach v správe organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR ako aj samotného Ministerstva kultúry SR, ktoré budú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom. Objednávateľ poskytne 1 x ročne aktualizovaný zoznam výpočtovej techniky (forma bude zadaná v jednotlivých Realizačných zmluvách), ktorá v nasledujúcom roku bude predmetom záväzku Poskytovateľa s uvedením dátumu od ktorého dané zariadenie bude spadať pod pozáručný servis poskytovaný dodávateľom.

#### **Článok 5** **Doba plnenia a reakčné doby**

1. Poskytovateľ bude služby poskytovať podľa potreby a v čase špecifikovanom v jednotlivých Realizačných zmluvách.

2. Reakčné doby pre jednotlivé servisné zásahy budú bližšie špecifikované v jednotlivých Realizačných zmluvách. V prípade, ak Objednávateľ, resp. organizácia v zriaďovateľskej kompetencii MK SR požiada o garantovanie doby opravy pre konkrétne kľúčové zariadenia výpočtovej techniky (servre, diskové polia, atď) Poskytovateľ na základe katalógu služieb, ktorý bude súčasťou Realizačnej zmluvy a bude optimalizovaný pre predmetnú organizáciu, poskytne vykonanie týchto prác za dohodnutý mesačný paušál.

## **Článok 6 Protíplnenia**

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú na riadne plnenie podľa tejto Rámcovej zmluvy, ktorá je nevyhnutná na poskytovanie služieb podľa dohodnutej úrovne poskytovaných služieb (SLA) uvedených v prílohe č. 4, kritérií definovaných v jednotlivých Realizačných zmluvách.

2. Poskytovateľ vykonáva služby na mieste u Objednávateľa (on-site) alebo na inom mieste podľa tejto zmluvy.

Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi pre vykonávanie činnosti podľa článku 2 tejto Rámcovej zmluvy nasledujúce podklady a prostriedky:

- priestor a prístup k hardvéru na vykonanie opravy,
- informácie o stave zariadenia pred poruchou,
- na požiadanie aj súčinnosť zodpovedného zamestnanca Objednávateľa.

Ak to neodporuje riadnemu poskytovaniu služieb alebo ak to povaha služby umožňuje, Poskytovateľ vykonáva služby aj na inom vhodnom mieste.

## **Článok 7**

### **Zodpovednosť za škody, zodpovednosť za vady a zmluvné pokuty**

1. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu je upravená príslušnými ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

2. Pri nedodržaní reakčnej doby Poskytovateľom podľa prílohy č. 4 dohodnutej úrovne poskytovaných služieb (SLA) a reakčných dôb, ktoré nemôžu presiahnuť reakčnú dobu podľa tejto zmluvy, zadefinovaných v jednotlivých Realizačných zmluvách, Objednávateľ môže uplatniť nárok na zmluvnú pokutu v sume 0,01% z ceny servisného zásahu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry alebo jej časti má Poskytovateľ právo na úroky z omeškania vo výške 0,01 % dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania.

## **Článok 8**

### **Obmedzenia poskytovania služieb**

1. V prípade, že Poskytovateľ preukáže, že v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa existuje na mieste stav, ktorý predstavuje ohrozenie zdravia osôb poskytujúcich služby, má Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie služieb, pokiaľ takéto ohrozenie nie je odstránené, bez uplatnenia sankcií zo strany Objednávateľa.

2. Poskytovateľ bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou v súvislosti s obmedzeniami podľa tohto článku Rámcovej zmluvy a vždy prihliadne na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## **Článok 9**

### **Súčinnosť a vzťah s tretími stranami**

1. Zmluvné strany sa vzájomne zaväzujú poskytnúť si na požiadanie druhej Zmluvnej strany alebo zabezpečiť poskytnutie treťou stranou všetkej potrebnej súčinnosti nevyhnutnej pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Rámcovej zmluvy.

2. Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú takú zmenu týkajúcu sa alebo súvisiacu s externým Poskytovateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Rámcovej zmluvy.

## **Článok 10** **Objednávanie a riadenie služieb**

1. Služby objednáva Objednávateľ výhradne cez službu Service Desk Poskytovateľa na zákazníckom telefónnom čísle špecifikovanom v jednotlivých Realizačných zmlúvach alebo vo forme štrukturovaného e-mailu na adresu špecifikovanú v Realizačnej zmluve. Obidve formy sú rovnocenné a prístupné počas celej doby dostupnosti služieb, vrátane pohotovosti. Reakčná doba Poskytovateľa je uvedená v prílohe č. 4.

2. Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo) používaný v súvislosti so službami (pričom sa 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.

3. Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených odsekov zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania služby alebo prideleného zdroja čo najskôr, minimálne však 10 pracovných dní vopred, a po odstránení príčin neplánovaného prerušenia poskytovania služby, tiež oznámenie o jeho príčine. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## **Článok 11** **Dôvernosť informácií**

1. Zmluvné strany ako aj organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR, ktoré k danej Rámcovej zmluve budú pristupovať, považujú obsah tejto Rámcovej zmluvy za predmet obchodného tajomstva a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o ňom, resp. zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami alebo spolupracujúcimi tretími stranami o obsahu tejto Rámcovej zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Rámcovej zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem Zmluvných strán.

2. Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Rámcovej zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.

3. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Rámcovej zmluvy pred zverejnením a prístupnením 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 článku zmluvy alebo zákona č. 211/2000 Z. z. v platnom znení je povinná zaplatiť preukázateľnú škodu za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany obchodného tajomstva.

4. Záväzok mlčanlivosti podľa tohto článku Rámcovej zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Rámcovej zmluvy.

5. 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 Rámcovej zmluvy.

6. Ak budú informácie poskytnuté Objednávateľom, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie podľa zmluvy, obsahovať údaje podliehajúce režimu osobitnej ochrany podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ povinný zabezpečiť splnenie

všetkých ohlasovacích povinností, ktoré citovaný zákon vyžaduje, a obstaráť predpísané súhlasy subjektov osobných údajov odovzdaných na spracovanie. Tejto povinnosti sa Objednávateľ nemôže zbaviť. Za predpokladu, že Objednávateľ splní svoje povinnosti, Poskytovateľ zodpovedá za to, že spracovávanie osobných údajov, v zmysle uvedeného zákona, sa bude na účely plnenia zmluvy uskutočňovať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov, ak bol o takej povahe poskytnutých informácií vopred informovaný.

## **Článok 12** **Riešenie sporov**

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

## **Článok 13** **Vyššia moc**

1. Na účely tejto Rámcovej zmluvy sa za okolností vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, teroristický útok a podobne.

2. Ak sa splnenie tejto Rámcovej zmluvy stane nemožným z dôvodov okolností vylučujúcich zodpovednosť na dobu dlhšiu ako 2 mesiace, strana, ktorá sa bude chcieť na ne odvolať, požiadá druhú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode v lehote 2 týždňov od doručenia výzvy, ktorákoľvek zmluvná strana má právo odstúpiť od Rámcovej zmluvy.

## **Článok 14** **Doba platnosti zmluvy a spôsob ukončenia zmluvného vzťahu**

1. Zmluvné strany sú viazané Rámcovou zmluvou dňom nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej zmluvy.

2. Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov podľa § 64 ods. 2 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3. Zmluvné strany sú v priebehu trvania tejto Rámcovej zmluvy oprávnené odstúpiť od tejto Rámcovej zmluvy za podmienok uvedených v článku 15 tejto zmluvy. V tomto prípade je odstúpenie účinné po uplynutí 3 mesiacov odo dňa doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

4. Objednávateľ môže Rámcovú zmluvu vypovedať, ak nebude mať dostatok rozpočtovaných prostriedkov zo štátneho rozpočtu na úhradu plnenia Poskytovateľa podľa tejto zmluvy. O tomto dôvode musí Poskytovateľa písomne informovať aspoň tri mesiace pred výpoveďou, ktorá je jednomesačná a začne plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.

## **Článok 15** **Odstúpenie od Rámcovej zmluvy**

**A. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy ak:**

1. Poskytovateľ sa stane insolventným, ohlásí úpadok, je naňho vyhlásený konkurz, vstúpi do

likvidácie alebo ak pre Poskytovateľa bude menovaný likvidátor, správca alebo opatrovník.

2. Poskytovateľ nenastúpi na servisný zásah ani do desiatich pracovných dní od prijatia písomnej výzvy od Objednávateľa.

3. Poskytovateľ nemôže z akýchkoľvek dôvodov pokračovať v plnení tejto zmluvy po dobu dlhšiu než pätnásť dní.

#### **B. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy ak:**

1. Objednávateľ nesplní svoju uhradzovaciu povinnosť ani do desať dní od splatnosti faktúry.

2. Objednávateľ opakovane ani po písomnom upozornení Poskytovateľa neplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení tejto Rámcovej zmluvy.

#### **C. Vzájomné vyrovnanie záväzkov:**

1. V prípade odstúpenia od zmluvy sú zmluvné strany povinné vzájomne vyrovnať svoje záväzky, najmä účelne a opodstatnene vynaložené náklady Poskytovateľa na plnenia podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný ukončiť včas všetky začaté plnenia, za ktoré si uplatňuje zaplatenie dojednanej ceny.

### **Článok 16**

#### **Miesto plnenia, spôsob odovzdania, prechod vlastníckého práva a nebezpečenstvo škody**

1. Miestom plnenia podľa tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa a sídla organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry SR podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Umiestnenie jednotlivých zariadení bude riešené v sídlach Ministerstva kultúry SR a v sídlach organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry SR alebo v sídlach ich organizačných jednotiek alebo na inej adrese určenej Objednávateľom. Miesto umiestnenia zariadení bude spresnené v Realizačných zmluvách.

2. Miestom plnenia môžu byť tiež externé pracoviská Poskytovateľa alebo vopred dohodnuté externé pracoviská Objednávateľa (konferenčné a školiace miestnosti a pod.).

3. Vlastnícke právo k veci, ktorá je predmetu plnenia a nebezpečenstvo škody na ňom prechádza z Poskytovateľa na Objednávateľa jej odovzdaním Objednávateľovi.

4. Nebezpečenstvo škody k zariadeniam, ktoré poskytol za účelom plnenia tejto zmluvy Poskytovateľ a ktoré sú zároveň uvedené v príslušnom odovzdávacom protokole, prechádza dňom jeho poskytnutia z Poskytovateľa na Objednávateľa.

5. Pri výmene náhradných dielov na pozáručné služby nadobúda Objednávateľ vlastnícke právo k inštalovaným náhradným dielom dňom ich dodania Poskytovateľom. Náhradné diely do 5 000 SKK v jednotlivom prípade budú dodávané bez potreby predošlej akceptácie Objednávateľa. V prípade, ak cena náhradného dielu bude vyššia ako 5 000 SKK v jednotlivom prípade, Poskytovateľ zašle formou e-mailu informáciu o nákladoch na diel a Objednávateľ musí schváliť jeho nákup, resp. rozhodne o ukončení riešenia servisného prípadu. Odinštalované náhradné diely ostávajú v správe Objednávateľa.

### **Článok 17**

#### **Osobitné ustanovenie**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva sa vzťahuje aj organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR v tom zmysle, že organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR môžu



vyzvať Poskytovateľa na uzatvorenie Realizačnej zmluvy za podmienok a postupom podľa tejto zmluvy.

2. Ak sa v tejto zmluve uvádza „Objednávateľ“, rozumie sa tým aj organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR, ak z kontextu nevyplýva opak.

### **Článok 18** **Záverečné ustanovenia**

1. Táto Rámcová zmluva nadobudne platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
2. Táto Rámcová zmluva obsahuje základnú špecifikáciu práv a povinností Objednávateľa a Poskytovateľa.
3. Táto Rámcová zmluva môže byť menená výslovne len formou číslovaných písomných dodatkov, ktoré podpíšu oprávnené osoby zmluvných strán.
4. Právne vzťahy touto Rámcovou zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, najmä s primeraným použitím § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka a pokiaľ nemožno ustanovenia tohto zákonníka použiť, riadi sa príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi v platnom znení.
5. Všetky spory vyplývajúce z tejto Rámcovej zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú s konečnou platnosťou rozhodované na príslušnom súde.
6. Poskytovateľ je povinný byť v priebehu celej doby trvania tejto Rámcovej zmluvy poistený u renomovanej poisťovne na prípadnú zodpovednosť za škodu spôsobenú tretím osobám v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Rámcovej zmluvy. Toto poistenie musí okrem iného adekvátnym spôsobom pokrývať prípadnú škodu spôsobenú požiarom.
7. Táto Rámcová zmluva má 5 Príloh a bola spísaná v piatich identických vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ dostane tri vyhotovenia a Poskytovateľ dostane dve vyhotovenia. Prílohy sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

### **Prílohy**

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

**Príloha č.1 :** „Zoznam organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky“ obsahuje zoznam všetkých inštitúcií, na ktoré sa vzťahuje predmet Rámcovej zmluvy.

**Príloha č.2 :** „Pracovisko poskytovateľa a dohľadového centra poskytovateľa“

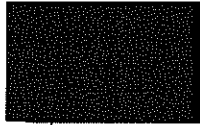
**Príloha č.3 :** „Definícia pojmov“ obsahuje vysvetlenie pojmov používaných v tejto Rámcovej zmluve.

**Príloha č.4 :** „Dohodnutá úroveň poskytovaných služieb (SLA)“

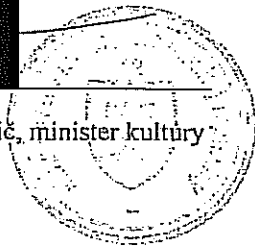
Príloha č.5 : „Návrh servisného listu“

V Bratislave 25.9.2008

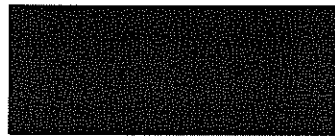
Za Objednávateľa:



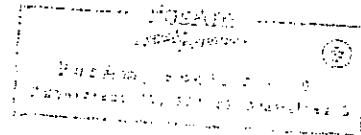
Marek Mad'arič, minister kultúry



Za Poskytovateľa:



Ing. Marián Marek, konateľ



Príloha č. 1 „Zoznam organizácií v zriaďovateľskej kompetencii Ministerstva kultúry SR”

- Bibiana
- Divadelný ústav
- Hudobné centrum
- Literárne informačné centrum
- Lúčnica
- Maďarský umelecký súbor Mladé srdcia - Ifjú Szívek
- Múzeum SNP Banská Bystrica
- Národné osvetové centrum
- Nová scéna
- Pamiatkový úrad SR
- Správa kultúrnych zariadení MK SR
- Slovenská filharmónia
- Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateia Hrebendu v Levoči
- Slovenská národná galéria
- Slovenská národná knižnica
- Slovenská ústredná hviezdáreň Hurbanovo
- Slovenské centrum dizajnu
- Slovenské národné divadlo
- Slovenské národné múzeum
- Slovenské technické múzeum Košice
- Slovenský filmový ústav
- SĽUK
- Štátna filharmónia Košice
- Štátna opera Banská Bystrica
- Štátna vedecká knižnica v Prešove
- Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici
- Štátna vedecká knižnica v Košiciach
- Štátne divadlo Košice
- Štátny komorný orchester Žilina
- Tlačová agentúra SR
- Univerzitná knižnica v Bratislave
- Ústav pre vzťahy štátu a cirkví
- Ústredie ľudovej umeleckej výroby

**Príloha č. 2 „Pracovisko poskytovateľa a dohľadového centra poskytovateľa“**

1. Odborárska 21, Bratislava
2. Vozárova 5, Košice
3. Medený Hámor 15, Banská Bystrica
4. Rosinská cesta 11, Žilina
5. Ku Bratke 5, Levice

**Dohľadové centrum Poskytovateľa:**

1. Odborárska 21, Bratislava, tel : 02/ 49 239 111

### Príloha č. 3 „Definícia pojmov“

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

- a) **„Service Desk“** je miesto na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa, alebo Koncového zákazníka.
- b) **„Služby, alebo Servisné služby“** sú služby inštalácie, odinštalovania, údržby a opravy technických zariadení alebo ich častí, vrátane dodania náhradných dielov a a podobne.
- c) **„Externý poskytovateľ služieb / tretia strana“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu so Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Zmluvnými stranami môže poskytovať také služby, ktoré sú definované v predmete Zmluvy (Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán a podobne).
- d) **„Informácie Objednávateľa“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Rámcovej zmluvy.
- e) **„Miesto, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Rámcovej zmluvy.
- f) **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa, nachádzajúcich sa v Mieste plnenia.
- g) **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku používateľa po pracovnej dobe.
- h) **„Reakčná doba“** je reakcia Poskytovateľa na poruchu v pracovnom čase od prevzatia telefonického a písomného (faxového) nahlásenia poruchy Objednávateľom na dispečing Poskytovateľa.

#### Príloha č. 4 „Dohodnutá úroveň poskytovaných služieb (SLA)“

##### Servis zahŕňa v štandardnom riešení:

- 1) Vykonanú prácu pri servisnom zásahu
- 2) Reakcia Poskytovateľa na poruchu v pracovnom čase (od 8:00 do 16:30) najneskôr do 24 hodín od prevzatia telefonického a písomného (faxového) nahlásenia poruchy Objednávateľom na dispečing Poskytovateľa.
- 3) Diagnostika poruchy v pracovnom čase do 24 hodín od času prevzatia telefonického nahlásenia poruchy Objednávateľom na dispečing Poskytovateľa.
- 4) Dopravu servisného technika na miesto výkonu služby
- 5) Odstránenie poruchy v požadovaných časoch vyšpecifikovaných v jednotlivých Realizačných zmluvách.
- 6) Služby Service Desku

##### Zoznam zodpovedných osôb za nahlásovanie Servisu

##### Kontaktné údaje dodávateľa:

Meno a priezvisko	Pevná linka	Mobil	E-mail
	02/ 49 239 325		
	02/ 49 239 320		
	02/ 49 239 360		

##### Nahlásovanie servisných zásahov

Meno a priezvisko	Pevná linka	Fax	E-mail
<b>Dispečing PosAm</b>	02/ 49239 333	<b>02/ 49239 888</b>	dispecing@posam.sk

Pre jednotlivé organizácie v zriaďovateľskej kompetencii Mkr SR , ktoré pristupia k danej Rámcovej zmluve budú špecifikované v Realizačných zmluvách.

## Servisný list

Číslo: XY/\_\_\_\_/08 zo dňa: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2008

Práce vykonané v čase od \_\_\_\_ : \_\_\_\_ do \_\_\_\_ : \_\_\_\_

Technická podpora    
  Záručná oprava    
  Pozáručná oprava    
  Inštalácia

<b>Práce vykonané pre zákazníka</b>		Firma:	
Meno:		Ulica:	
Tel:		Mesto:	IČO:
Fax:		PSČ:	DIČ:

<b>Objednávka</b>		Číslo objednávky:	
Objednávateľ:		Zadaná dátum / čas:	

<b>Práce na zariadení</b>		Názov:	
Sériové číslo:		Model:	

Popis prác / práce z katalogu služieb		Hod/km	J. č. č. č.	Spolu
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Spotrebovaný materiál / zapožičané zariadenia		Model / sériové číslo	Ks/m	J. č. č. č.	Spolu
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Gastovne		Čas strávený na ceste	Km	J. č. č. č.	Spolu
<b>Čelková suma (bez DPH):</b>					<b>Sk</b>

Vyjadrenie spokojnosti zákazníka:

Veľmi spokojný ☺     
 Spokojný ☺     
 Nespokojný ☹     
 Veľmi nespokojný ☹

<b>Pripomienky</b>

\_\_\_\_\_  
Podpis technika PosAm-u  
Meno technika

\_\_\_\_\_  
Podpis a pečiatka zákazníka  
(alebo podpis a číslo OP)

Zákazník svojim podpisom potvrdzuje úplné prevzatie uvedených prác a materiálu. Súčasne súhlasí so sumou uvedenou na dodacom liste. Svoje pripomienky môže uviesť v časti Vyjadrenie spokojnosti zákazníka a Pripomienky.

PosAm Bratislava spol. s r. o., Odborárska 21, 831 02 Bratislava, tel.: 02/49239384, fax: 02/49239888

BRATISLAVA • BANSKÁ BYSTRICA • ŽILINA • KOŠICE