

MK-97/08/M

Vykonávacia zmluva č.1

K Rámcovej dohode č.RZ/2008/01 (č. MK-93/08/M) o poskytovaní služieb outsourcing IT infraštruktúry

Článok I. Zmluvné strany

Poskytovateľ:

PosAm, spol. s r.o.

so sídlom: Odborárska 21, 831 02 Bratislava

zastúpený: Ing. Marián Marek, konateľ

kontaktná osoba:

IČO: 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

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

a

Ministerstvom kultúry Slovenskej republiky

so sídlom Nám. SNP 33, 813 31 Bratislava

zastúpený: Marek Maďarič, minister kultúry

kontaktná osoba:

IČO: 00165182

bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava

číslo účtu: 7000071652/8180

(ďalej len ako „Objednávateľ“)

Článok II.

Preambula a východiskové podklady

2.1. Táto Vykonávacia zmluva č.1 sa uzatvára v nadväznosti na uzatvorenú Rámcovú dohodu č.:RZ/2008/01 (č. MK-93/08/M) o poskytovaní služieb outsourcing informačných technológií infraštruktúry pre potreby Ministerstva kultúry Slovenskej republiky a organizácii v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky. Táto zmluva sa uzatvára v súlade s ustanoveniami čl.2 ods. 2.4. Rámcovej dohody.

2.2. Na základe tejto zmluvy bude Poskytovateľ, ako výhradný dodávateľ služieb uvedených v článku III. tejto zmluvy vykonávať formou outsourcingu správu IT na zariadeniach Objednávateľa uvedených v Prílohe č.3 v rozsahu uvedenom v čl.III, ods. 3.1 bod 3.1.1 až 3.1.3 a v súlade s Prílohou č.1, ako aj na zariadeniach, ktoré budú zaradené do služby outsourcing v priebehu zmluvného obdobia a nie sú uvedené v Prílohe č.3.

2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení inicializačnej fázy bude táto zmluva upravená a doplnená formou písomných dodatkov na základe získaných aktuálnych parametrov prostredia výkonu predmetu zmluvy.

Článok III. Predmet zmluvy

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa plnenia uvedené v Prílohe č.1 tejto zmluvy nasledovne:

3.1.1. poskytovať Objednávateľovi limitné služby podľa katalógu služieb definovanom ako Príloha č.1.

3.1.2. poskytovať Objednávateľovi služby na vyžiadanie podľa katalógu služieb definovanom ako Príloha č.1.

3.1.3 vykonať jednorazové inicializačné služby. Špecifikácia inicializačných služieb je uvedená v Prílohe č.1

3.2. Objednávateľ sa zaväzuje vykonané práce prevziať a zaplatiť za ne cenu vo výške a za podmienok uvedených v článku V tejto zmluvy.

3.3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy.

Článok IV Trvanie zmluvy, miesto a čas plnenia

4.1. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami.

4.2. Táto zmluva sa dojednáva na dobu neurčitú.

4.3. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu je možné ukončiť:

4.3.1. písomnou dohodou zmluvných strán,

4.3.2. výpoveďou aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 9 mesiacov a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej strane,

4.3.3. zánikom jednej zo zmluvných strán.

4.4. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená kedykoľvek počas trvania tejto zmluvy túto zmluvu vypovedať v prípade závažného a dokázateľného porušenia podmienok dojednaných v tejto zmluve druhou zmluvnou stranou. Výpovedná lehota je v tomto prípade 6 mesiacov a začína plynúť dňom doručenia výpovede príslušnej zmluvnej strane.

4.5. Miesto plnenia je sídlo Objednávateľa, Nám. SNP 33, Bratislava. Niektoré práce na základe dohody Poskytovateľa a Objednávateľa je možné vykonať pomocou vzdialenej správy alebo telefonickými konzultáciami.

4.6. Práce podľa čl. III ods. 3.1.1. a ods. 3.1.2 tejto zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať každý pracovný deň prostredníctvom pracovníka Poskytovateľa prítomného na pracovisku Objednávateľa v čase od 8 hod. do 16 hod. Objednávateľ a Poskytovateľ sa môžu dohodnúť na inom čase začatia a skončenia vykonávania týchto prác. Za účelom vykonania týchto prác zabezpečí Poskytovateľ v časovom rozsahu podľa prvej vety prítomnosť svojho odborného pracovníka, určeného po dohode s Objednávateľom, na pracovisku odboru informatiky Objednávateľa.

4.7. Práce podľa čl. III ods. 3.1.3. tejto zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať podľa aktuálnej potreby a písomnej požiadavky Objednávateľa; za písomnú požiadavku Objednávateľa sa považuje písomná požiadavka zaslaná e-mailom alebo telefonicky v zmysle článku IV, bod 4.8.

4.8. Požiadavku na služby podľa čl. III, ods. 3.1., bod 3.1.1. a 3.1.2. oznámi Objednávateľ e-mailom na adresu:mksr@hotline-mksr.sk., alebo telefonicky na tel. č.: 02/43 42 80 51. E-mailove ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj meno a priezvisko osoby nahlásujúcej poruchu, funkciu a čas, prípadne ďalšie informácie bezprostredne potrebné k poskytnutiu služieb, ktoré budú bližšie špecifikované počas inicializačnej fázy.

4.9. Ohlásením poruchy podľa odseku 4.8. začne plynúť doba zásahu; ak bola porucha ohlásená po 16.00 hod. doba zásahu začína plynúť od 8.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa. V rámci doby zásahu je Poskytovateľ povinný vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie ohlásenej poruchy. V prípade bezprostredného ohrozenia bezpečnosti Informačných systémov Objednávateľa je Poskytovateľ povinný začať s odstraňovaním ohlásenej poruchy do dvoch hodín od začiatku plynutia doby zásahu a v ostatných prípadoch do šiestich hodín od začiatku plynutia doby zásahu.

Článok V **Cena a platobné podmienky**

5.1. Cena za práce podľa čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.1. tejto zmluvy je stanovená paušálne vo výške **209 500,- Sk** (slovom dvestodevätstícpäťsto slovenských korún) bez DPH mesačne/6 954,13 EUR bez DPH na základe cien uvedených v Prílohe č. 4 a po aplikovaní zľavy na služby poskytované v rámci balíka podľa rozsahu, počtu a charakteru poskytnutých služieb:

	Paušál so zľavou bez DPH	Paušál v zmysle Prílohy č.4 bez DPH
Cena za služby	209 500 Sk	261 400 Sk
Zľava za balík služieb	19,8%	

5.2. Cena za práce podľa čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.2. tejto zmluvy je stanovená ako suma všetkých objednaných a skutočne vykonaných prác, kde dĺžka trvania každej služby bude násobená príslušnou hodinovou sadzbou príslúchajúcou k službe. Presné vymedzenie služieb a ich hodinových sadzieb je súčasťou Prílohy č.1 Katalóg služieb. Na základe dohody zmluvných strán, môže Poskytovateľ udeliť Objednávateľovi zľavu na ceny uvedené v Prílohe č.1 Katalóg služieb, časť "Služby na vyžiadanie" podľa rozsahu, počtu a charakteru poskytnutých služieb.

5.3. Cena za práce podľa čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.3., bude stanovená počas inicializačnej fázy podľa skutočne vykonaných činností v tomto období, potrebných na zabezpečenie plynulého prevzatia správy IT infraštruktúry Objednávateľa Poskytovateľom v požadovanej kvalite a rozsahu.

5.4. Cena za konzultačné, poradenské a rozvojové služby podľa tejto zmluvy bude stanovená na konci fakturačného obdobia ako suma všetkých objednaných a skutočne vykonaných prác, kde dĺžka trvania každej služby bude násobená príslušnou hodinovou sadzbou v zmysle Prílohy č. 4 a jej kategórie 1a), príslúchajúcou ku predmetnej službe a v závislosti na požadovanej expertnej úrovni pracovníka vykonávajúceho tieto služby.

5.5. Poskytovateľ bude predkladať Objednávateľovi faktúry za všetky poskytnuté práce mesačne do desiateho dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom boli práce poskytnuté. Lehota splatnosti faktúry je 21 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. K faktúre je Poskytovateľ povinný priložiť príslušnú dokumentáciu podľa čl. VI, ods. 1, bod 6.1.4.3.

5.6. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú faktúru. V tejto novej (opravenej) faktúre vyznačí novú lehotu splatnosti a doručí ju Objednávateľovi.

Článok VI **Záväzky Poskytovateľa a Objednávateľa**

6.1. Povinnosti Poskytovateľa:

6.1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať práce v rozsahu uvedenom v čl. III, ods. 3.1. tejto zmluvy v dohodnutých termínoch, kvalite a v súlade s Prílohou č.1 Katalóg služieb s dodržiavaním štandardov pre informačné systémy verejnej správy.

6.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje narábať s informáciami a údajmi týkajúcimi sa Objednávateľa, s ktorými sa oboznámi pri vykonávaní prác uvedených v čl. III tejto zmluvy tak, aby neboli zneužitá a aby nedochádzalo k ich úniku. Bez písomného súhlasu Objednávateľa tieto informácie nie je možné poskytnúť tretím osobám. Za únik alebo zneužitie informácií sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.

6.1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy, ktoré sú relevantné pre Objednávateľa z hľadiska bezpečnosti a ďalšieho vývoja predmetu zmluvy.

6.1.4. Poskytovateľ sa zaväzuje viesť nasledovnú dokumentáciu:

6.1.4.1 Aktuálny stav jednotlivých zariadení.

6.1.4.2 Prehľad prác vykonaných za príslušný mesiac podľa Čl. III bod 3.1.1., 3.1.2. a bod 3.1.3 tejto zmluvy.

6.1.4.3 Výkaz prác vykonaných za príslušný mesiac podľa Čl. III ods. 3.1., bod 3.1.1., bod 3.1.2 a bod 3.1.3 tejto zmluvy, ktorý bude obsahovať: popis, dátum a čas vykonania prác, meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá práce vykonala a meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá potvrdila prevzatie práce za Objednávateľa.

6.2. Povinnosti Objednávateľa:

6.2.1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi súčinnosť pri vykonávaní služieb. Toto zahŕňa fyzický prístup ku všetkým zariadeniam, ktoré súvisia s plnením tejto zmluvy, poskytnutie administrátorských hesiel, ako aj všetky ostatné potrebné kroky vedúce k bezproblémovému plneniu záväzkov Poskytovateľa.

6.2.2. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy, ktoré sú relevantné pre Poskytovateľa z hľadiska bezpečnosti a ďalšieho vývoja predmetu zmluvy.

6.2.3. Objednávateľ sa zaväzuje nahlásiť poruchu v súlade s čl. IV ods. 4.9.

Článok VII Sankcie

7.1. Ak Poskytovateľ preukázateľne zanedbá svoju povinnosť podľa čl. III ods. 3.1.,ods.3.1.1.a 3.1.2 tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5000,- Sk (slovom päťtisíc slovenských korún) za každé porušenie povinnosti a to za každý aj začatý deň porušenia povinnosti. Objednávateľ je oprávnený o výšku zmluvnej pokuty znížiť cenu prác nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Vyrovnaním vzniknutého záväzku Poskytovateľa nie je dotknuté oprávnenie Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa náhradu škody spôsobenú porušením povinnosti, na ktorú sa zmluvná pokuta vzťahuje.

7.2. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením faktúry má Poskytovateľ právo vyúčtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z ceny plnenia, s úhradou ktorej je Objednávateľ v omeškaní. Objednávateľ je povinný uhradiť takto vyúčtovaný úrok z omeškania do 14 dní odo dňa doručenia vyúčtovania Objednávateľovi ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok VIII Záverečné ustanovenia

8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia zmluvy a práva a povinnosti z nej vyplývajúce sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Právne skutočnosti neupravené zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka prípadne iného všeobecne záväzného právneho predpisu platného v Slovenskej republike.

8.2. V prípade zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov budú príslušné ustanovenia zmluvy, pokiaľ to bude nutné, uvedené do súladu a ostatné zmluvné ustanovenia zostanú v platnosti. Neplatnosť niektorého z ustanovení zmluvy nemá za následok neplatnosť celej zmluvy.

8.3. Poskytovateľ má právo vykonávať predmet zmluvy prostredníctvom tretej strany, inej než je Objednávateľ a Poskytovateľ. Poskytovateľ však ručí v plnom rozsahu za plnenie tretej strany tak, ako keby plnenie poskytoval sám.

8.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory zo zmluvy budú riešiť predovšetkým zmiernou formou.

8.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé toho, že v prípade ich zániku prechádzajú práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na ich právnych nástupcov, ak to nie je inak vylúčené.

8.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich spôsobilosť a voľnosť uzatvoriť zmluvu, ako aj spôsobilosť k súvisiacim právnym úkonom nie je žiadnym spôsobom obmedzená alebo vylúčená a zároveň vyhlasujú, že sa oboznámili s obsahom zmluvy a na znak súhlasu ju podpisujú.

8.7. Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, tri pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.

8.8. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpísania oboma zmluvnými stranami.

8.9. Jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy a zároveň rokovacím jazykom je jazyk slovenský.

8.10. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne stanovené niečo iné, môže byť táto zmluva (vrátane jej príloh) dopĺňovaná alebo menená len vo forme písomných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Doplnenia a zmeny v tejto zmluve budú prebiehať priebežne vzhľadom na potreby a záujmy zmluvných strán. Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení inicializačnej fázy, ktorá bude trvať maximálne 3 mesiace od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, bude táto zmluva upravená a doplnená formou písomných dodatkov na základe získaných aktuálnych parametrov prostredia výkonu predmetu zmluvy. Platnosť dodatkov bude s účinnosťou od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po uplynutí inicializačnej fázy. Akákoľvek zmluvná strana bude oprávnená iniciovať také rokovanie prostredníctvom písomného oznámenia zaslaného druhej zo zmluvných strán, na čo zmluvné strany vykonajú potrebné analýzy a v dobrej viere povedú rokovania o predmetnej záležitosti. Pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, budú mať zmeny a dodatky zmluvy automaticky za následok zodpovedajúcu zmenu právneho vzťahu.

8.11. V prípade, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane sa alebo sa ukáže neplatným alebo nevymáhateľným, neovplyvní to platnosť a vymáhateľnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. V takomto prípade sa zmluvné strany zaväzujú nahradiť toto neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie platným a vymáhateľným, ktoré bude mať do jej najvyššej možnej miery rovnaký a zákonom prípustný význam a účinok, ako bol zámer ustanovenia, ktoré má byť nahradené.

8.12. Zmluvné strany vynaložia maximálne úsilie k zmiereniu vyriešeniu všetkých prípadných sporov, ktoré by vyplynuli z tejto zmluvy vrátane sporov o ich platnosť a o prípadných nárokoch na náhradu škody v dôsledku ich porušenia.

8.13. Nedeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č.1	Katalóg služieb
Príloha č.2	Definícia pojmov
Príloha č.3	Podrobný popis Hardvéru a softvéru Objednávateľa
Príloha č.4	Cenník služieb

27 NOV. 2008

V Bratislave 2008

Za Objednávateľa

[Redacted signature]

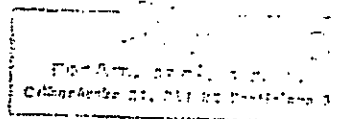
Marek Mad'arič, minister kultúry



Za Poskytovateľa

[Redacted signature]

Ing. Marian Marek
konateľ



[Handwritten signature]

Katalóg služieb MK SR

Druh zariadenia	Číslo položka	Kód služby	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Limítne hodnoty mesaíc	Dostupnosť prac. dní	Parametre SLA	Cena podľa Prílohy č.4	Podmienky poskytovania služieb	Poznámky			
Servery	LAN	3b(0)	Umlíná	Prevádzka	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení v zmysle štandardnej produkčnej prevádzky (povolenie minimálne zmeny, napr. pridovanie IP adresy a segmentov serverych a klientských platform)	Služba neobsahuje rekonštrukciu LAN siete.	6	8.00 - 16.00	2 hod	14 760 Sk	Otvorenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb.	Heslá a prístupové kódy k serverom bude mať zákazník odložené v			
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Profilaxika	Kontrola logov a nastavenia LAN zariadení raz za mesiac - inštalácia aktualizácií LAN príloh	Služba neobsahuje profilaxiku na mieste	1	8.00 - 16.00	2 hod	2 460 Sk	Riadený prístup na servery a zariadenia serverych vzdialeného monitoringu slavu. Prípojenie na Internet, Ja nutné si stanoviť podmienky spolupráce s externými dodávateľmi (napr. poskytovateľ OS, OS services, Aplikácie do prevádzky)	zapečatenej obálke vylučn pre prípad núdze, alebo pri prípad ukončenia spolupráce. Všetky zmeny polítabné pre bezpečný chod servery (HW/OS)			
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Monitoring	Monitorovanie LAN a LAN zariadení prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpadky.		1	8.00 - 16.00	2 hod	2 460 Sk					
		3b(0)	Umlíná	Podpora	Praxická podpora OS, OS services, Aplikácie	Praxická podpora pri bežnej serverych prevádzke a pri aplikáčných problémoch a nastaveniach súvisiacich so štandardnými službami, navyžadujúce si základnú úpravu bežných praxických konfigurácií a aplikáčných prostredí, ani rekonštrukciu týchto prostredí (napríklad, štandardné webové aplikácie, bežné e-mailové služby, štandardné riadenie databázových systémov, podpora pri bežne využívaných sieťových aplikáciách)		10	8.00 - 16.00	2 hod	44 260 Sk					
		3b(0)	Umlíná	Poruchy	Uvedenie OS, OS services, Aplikácie do prevádzky	Uvedenie OS, OS services, Aplikácie do prevádzky		10	8.00 - 16.00	2 hod	24 600 Sk					
		3b(0)	Umlíná	Poruchy	Management	Management		4	8.00 - 16.00	2 hod	9 840 Sk					
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpadky.		4	8.00 - 16.00	2 hod	9 840 Sk				
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Profilaxika	Profilaxika	Čistenie systémovej a nadstavbovej časti servery v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, čistenie cache a podobne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	4 920 Sk				
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Backup	Backup	Zálohovanie údajov zo servery 1 krát za 24 hodín v dohodnutom čase a spôsobe. Automatizované backup podľa podľa údajov zo zákazníkovi.		1	8.00 - 16.00	2 hod	0 Sk				
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Archive	Archive	Archivovanie údajov zo servery v intervale 1 krát mesačne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	3 360 Sk				
		3b(0)	Umlíná	Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Kontrola zálohovacích zariadení a mechanik, monitoring zálohovacích logov a výpisov.		2	8.00 - 16.00	2 hod	6 720 Sk				
		Servery	LAN	3b(0)	Umlíná	Podpora	Praxická podpora OS, OS services, Aplikácie	Praxická podpora pri bežnej serverych prevádzke a pri aplikáčných problémoch a nastaveniach súvisiacich so štandardnými službami, navyžadujúce si základnú úpravu bežných praxických konfigurácií a aplikáčných prostredí, ani rekonštrukciu týchto prostredí (napríklad, štandardné webové aplikácie, bežné e-mailové služby, štandardné riadenie databázových systémov, podpora pri bežne využívaných sieťových aplikáciách)		10	8.00 - 16.00	2 hod	44 260 Sk			
3b(0)	Umlíná			Praxická podpora OS, OS services, Aplikácie	Uvedenie OS, OS services, Aplikácie do prevádzky		10	8.00 - 16.00	2 hod	24 600 Sk						
3b(0)	Umlíná			Poruchy	Management	Management		4	8.00 - 16.00	2 hod	9 840 Sk					
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpadky.		4	8.00 - 16.00	2 hod	9 840 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Profilaxika	Profilaxika	Čistenie systémovej a nadstavbovej časti servery v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, čistenie cache a podobne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	4 920 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Backup	Backup	Zálohovanie údajov zo servery 1 krát za 24 hodín v dohodnutom čase a spôsobe. Automatizované backup podľa podľa údajov zo zákazníkovi.		1	8.00 - 16.00	2 hod	0 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Archive	Archive	Archivovanie údajov zo servery v intervale 1 krát mesačne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	3 360 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Kontrola zálohovacích zariadení a mechanik, monitoring zálohovacích logov a výpisov.		2	8.00 - 16.00	2 hod	6 720 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Profilaxika	Profilaxika	Uvedenie OS, OS services, Aplikácie do prevádzky		10	8.00 - 16.00	2 hod	24 600 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpadky.		4	8.00 - 16.00	2 hod	9 840 Sk				
3b(0)	Umlíná			Pravádzka	Profilaxika	Profilaxika	Čistenie systémovej a nadstavbovej časti servery v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, čistenie cache a podobne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	4 920 Sk				
3c(0)	Umlíná			Pravádzka	Backup	Backup	Zálohovanie údajov zo servery 1 krát za 24 hodín v dohodnutom čase a spôsobe.		1	8.00 - 16.00	2 hod	0 Sk				
3c(0)	Umlíná	Pravádzka	Archive	Archive	Archivovanie údajov zo servery v intervale 1 krát mesačne.		2	8.00 - 16.00	2 hod	3 360 Sk						
3c(0)	Umlíná	Pravádzka	Monitoring	Monitoring	Kontrola zálohovacích zariadení a mechanik, monitoring zálohovacích logov a výpisov.		2	8.00 - 16.00	2 hod	6 720 Sk						

4b(9)	5012	Liminálná	Pravidzka	Vzoaena podpora	Správa a úprava webových sídiel v úseku správa. Naplnenie obsahu, úpravy obsahu, grafické úpravy.	10	0,00 - 15,00	2 hod	34 800 SK	261 400 SK
SPOLU										
100										
		Výzladaná	Pravidzka Management		Konfigurácia, riadenie a správa zariadení v zmysle štandardnej produkčnej prevádzky (povolenie minimálne zmeny, napr. pridávanie IP adresy a segmentov serverov a klientskym platformám). Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S041	Výzladaná	Pravidzka	Projektivácia	Konfinia togov a nasietenie LAN zariadení raz za mesiac - len manažovateľných LAN prvkov. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S045	Výzladaná	Pravidzka	Projektivácia	Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: inštalácia nového OS, Prístup zariadení. Doplnenie alebo aktualizácia OS. Patchovanie OS. Odsťahovanie OS. Zmeny konfigurácie OS.					
	S03	Výzladaná	Zmeny		Podpora pri používaní zariadení na pracovisku Objednávatela v tomto rozsahu: uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po neodbornej manipulácii.					
	S011	Výzladaná	Výzladaná	Podpora na mieste	Podpora pri používaní zariadení na diaľku prostredníctvom telefónu, alebo pomocou konzoly v tomto rozsahu nad limitovanú dĺžku trvania, uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po neodbornej manipulácii.		8,00 - 15,00			Dohodou
	S012	Výzladaná	Výzladaná	Vzdialená podpora	Podpora pri používaní zariadení na diaľku prostredníctvom telefónu, alebo pomocou konzoly v tomto rozsahu nad limitovanú dĺžku trvania, uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po neodbornej manipulácii.					
	S150	Výzladaná	Výzladaná	Prezentčná podpora OS	Konzultácie nových riešení s Objednávatelom. Prezentčná podpora pri bežnej serverovej prevádzke a pri aplikáciách problémoch a nasietenoch súvisiacich so štandardnými službami, nevyžadujúce si zásadnú úpravu bežných prevádzkových konfigurácií a aplikácií (napríklad, opravy, ani minimálnu úroveň prostriedí (napríklad, štandardné webové aplikácie, bežné e-mailové služby, štandardné riadenie oblačkových systémov, podpora pri bežne využívaných sieťových aplikáciách). Služby sa poskytujú nad stanovený počet limitných hodín.					
	S012	Výzladaná	Podpora	Prezentčná podpora OS services, Aplikácia	Uvedenie zariadenia - OS, OS services, Aplikácia do prevádzkyschopného stavu v prípade jej nefunkčnosti, ktorej odstránenie si vyžaduje zásah do serverovej platformy, prípadne odsťahovanie nefunkčností zavinených poskytovateľom programového vybavenia. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S022	Liminálná	Ponuky	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení, rúšenie a vyvíranie používateľov - usemanagemnt. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S041	Liminálná	Ponuky	Management	Čistenie systémovej a nasledovnej časti serverov v intervalle raz za mesiac. Pravidelná kontrola togov OS, členenie cache a podobne. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S045	Liminálná	Pravidzka	Projektivácia	Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: inštalácia nového HW, OS a programového vybavenia. Prístup zariadení. Doplnenie alebo olnávanie HW, OS. Patchovanie HW, OS. Remové HW, OS. Zmeny konfigurácie HW, OS. Programovanie automatizovaných činností (formou skriptovania na serverových platformách).					
	S03	Výzladaná	Zmeny	Zmeny HW/OS	Podpora pri používaní SW na pracovisku Objednávatela v tomto rozsahu: patchovanie OS, uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po vírusoch, alebo neodbornej manipulácii na úrovni OS.					
	S011	Výzladaná	Výzladaná	Podpora na mieste	Podpora pri používaní SW na diaľku prostredníctvom telefónu, alebo pomocou konzoly nad limitovanú dĺžku trvania, patchovanie OS, uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po vírusoch, alebo neodbornej manipulácii na úrovni OS.					
	S012	Výzladaná	Výzladaná	Vzdialená podpora	Správa a úprava webových sídiel u Objednávatela. Naplnenie obsahu, úpravy obsahu, grafické úpravy. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					
	S012	Výzladaná	Pravidzka	Vzdialená podpora						

Podľa Prílohy č. 4

Podľa Prílohy č. 4

1a(1.2.e)	S150	Vyřadění	Previázka	Rozvoje	Konzultace k rozvoji zaměřením zkušebníka	0,00 - 16,00	Dobrou
	S114	Vyřadění	Previázka	Bezpečnostní	Bezpečnostní konzultace pro zákazníka		
	S115	Vyřadění	Previázka	Integrační	Integrační konzultace pro zákazníka z jeho itelle strany.		
1a(1.5.e)							
1a(1.6.e)							

(f) - sadaža junior (g) - sadaža senior, (h) - sadaža expert; kódy cien su použité z cenníka skrátených odozvív prílohy č. 1 (do E, Z a thodiny)

Príloha č.2 Definícia pojmov

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

- a) **„Help Desk / Service Desk“** je miesto alebo aplikácia Poskytovateľa na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) **„Call Centrum“** sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
- c) **„Dostupnosť služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokalite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba (napr. od 7:00 do 16:00 hod.).
- d) **„Doba odozvy, alebo aj Response Time“** je čas (v minútach, resp. Hodinách), ktorý uplynie od oznámenia požiadavky do času, ktorý potrebuje Poskytovateľ na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia požiadavky (v závislosti od parametra „Dostupnosť služby“).
- e) **„Doba vyriešenia, alebo aj Fix-Time“** je čas, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.
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 plynie iba počas doby „Dostupnosti služby“.
- f) **„Externý poskytovateľ služieb / tretia strana“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu so Objednávateľom alebo poskytovateľom 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 (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).
- g) **„Informácie Objednávateľa“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.
- h) **„Požiadavka“** je popis a automatické alebo ručné hlásenie požiadavky na službu pri ktorej je definovaný kód služby.
- i) **„Miesto, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
- j) **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
- k) **„Používateľ“** sa rozumie každý používateľ aplikácií Objednávateľa.
- l) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre definované v Prílohe č.1 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- m) **„Služby na vyžiadanie“** sú služby z KATALÓGU SLUŽIEB, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu alebo limitu.

- n) „**Služby limitné**“ sú služby z KATALÓGU SLUŽIEB, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené počtom predplatených hodín a predplatených činností za dané obdobie.
- o) „**Inicializačná fáza**“ je obdobie plynúce počas prvých 3 mesiacov od nadobudnutia platnosti zmluvy. Účelom tohoto obdobia je oboznámenie sa so stavom prostredia, v ktorom sú poskytované služby a následne ich optimalizácia, rozsah a cena.
- p) „**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.1 Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.

Príloha č.4 Cenník služieb (hodinová sadzba bez DPH) cena v Euro.

Začatie riešenia zadania on site do požadovaného času. (štandardná doba odozvy)

	Oblasť špecializácie	čas odozvy	pracovná doba	Kvalifikácia			
				junior	senior	expert	
1a	PCa notebook	8hod	Business time	65,10	71,70	81,70	
2a	Server typu X86, LAN komponenty			81,70	88,30	98,30	
3a	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			111,60	111,60	111,60	
1b	PCa notebook			Non business time	91,30	104,30	134,80
2b	Server typu X86, LAN komponenty				114,60	128,20	162,40
3b	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre				184,30	184,30	184,30

Business time : Pondelok až piatok od 8.00 do 16.00 okrem sviatkov v zmysle legislatívnych úprav SR

Non business time : čas mimo uvedené rozpätie

Začatie riešenia zadania on site do požadovaného času (skrátaná doba odozvy)

	Oblasť špecializácie	čas odozvy	pracovná doba	Kvalifikácia		
				junior	senior	expert
3a	PCa notebook	6hod	Business time	65,10	71,70	81,70
3b	Server typu x86, LAN komponenty			81,70	88,30	98,30
3c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			111,60	111,60	111,60
4a	PCa notebook	2hod		84,70	93,30	106,30
4b	Server typu x86, LAN komponenty			106,30	114,90	127,80
4c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			167,30	167,30	167,30
5a	PCa notebook	1hod		84,70	93,30	106,30
5b	Server typu x86, LAN komponenty			106,30	114,90	127,80
5c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			223,10	223,10	223,10
6a	PCa notebook	6hod	Non Business time	91,30	104,30	134,80
6b	Server typu x86, LAN komponenty			114,60	128,20	162,40
6c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			184,30	184,30	184,30
7a	PCa notebook	2hod		118,90	135,80	175,30
7b	Server typu x86, LAN komponenty			149,10	166,70	211,20
7c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			276,60	276,60	276,60
8a	PCa notebook	1hod		118,90	135,80	175,30
8b	Server typu x86, LAN komponenty			149,10	166,70	211,20
8c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			368,50	368,50	368,50

NBD - next business day

1€= 30,1260