

Slovenský filmový ústav

31.03.10

EV. ČÍSLO 12/RZ/2010

**Servisná zmluva SILVER**  
**číslo 001/2010**

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 a nasl. zákona č. 513/1991 Z. z.,  
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

**Článok I.**  
**Zmluvné strany**

1. Objednávateľ:

**Slovenský filmový ústav**

Grösslingová 32

811 09 Bratislava

zastúpená:

IČO:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

(ďalej len „objednávateľ“)

Peter Dubecký, generálny riaditeľ

891444

SK2020831439

Štátna pokladnica SR

7000070641/8180

2. Dodávateľ:

**Expert\_for\_3D\_Landscape, spol. s r.o.**

Záhradnícka 51

821 08 Bratislava

zastúpená:

IČO:

IČ DPH:

Registrácia:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

(ďalej len „poskytovateľ“)

Ing. Marko Paško, konateľ

35879203

SK2021861248

Okresný súd Bratislava I.,

Oddiel: Sro, vložka číslo: 31035/B

Všeobecná úverová banka, a.s.

2140653459/0200

**Článok II.**  
**Preambula**

- 2.1.** Na základe tejto zmluvy bude Poskytovateľ, ako dodávateľ služieb uvedených v Článku III. tejto Zmluvy poskytovať služby outsourcingu informačných technológií (ďalej „OIT“) infraštruktúry Objednávateľa na jeho zariadeniach uvedených v Prílohe č. 2 v rozsahu uvedenom v Článku III. ako aj na zariadeniach, ktoré budú zaradené do služby outsourcing v priebehu zmluvného obdobia a nie sú uvedené v Prílohe č. 2.
- 2.2.** Zmluvné strany sa dohodli, že zmluva môže byť upravená a doplnená formou písomných dodatkov na základe aktuálnych parametrov prostredia výkonu predmetu zmluvy.

### Článok III. Predmet zmluvy

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa OIT podľa rozsahu uvedenom v Prílohe č.1 tejto zmluvy.
- 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 oboma Zmluvnými stranami.
- 4.2. Zmluva sa uzatvára na dobu **48 mesiacov**, alebo do času kedy príde k vyčerpaniu finančných prostriedkov Objednávateľa, ktoré predstavujú objem **30.000 EUR** (slovom „tridsaťtisíc eur“) bez DPH v zmysle zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a v znení zákona č. 503/2009 Z. z., kedy zmluva končí okamžite vyčerpaním limitu finančných prostriedkov.
- 4.3. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu je možné predčasne ukončiť:
  - a) Písomným vypovedaním zmluvy, pričom výpovedná lehota je stanovená na základe vzájomnej dohody zmluvných strán
  - b) Písomným vypovedaním zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej strane.
  - c) Písomným vypovedaním ktoroukoľvek zmluvnou stranou v prípade závažného a dokázateľného porušenia podmienok dojednaných v tejto Zmluve druhou zmluvnou stranou. V tomto prípade je výpovedná lehota 2 mesiace a začína plynúť dňom doručenia výpovede príslušnej zmluvnej strane.
  - d) Zánikom jednej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu.
- 4.4. Miesto plnenia je pracovisko Objednávateľa a jeho detašované pracoviská. Na základe dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je možné práce vykonávať pomocou vzdialenej správy alebo telefonickými konzultáciami.
- 4.5. Požiadavku na služby podľa Prílohy č.1 ohlásí Objednávateľ na email [support@sfu.sk](mailto:support@sfu.sk). Ohlásenie poruchy musí obsahovať popis poruchy, resp. popis služby na vyžiadanie, meno a priezvisko osoby a telefonický kontakt. Z uvedenej mailovej adresy bude celá komunikácia prebiehať súbežne s vyžiadaním potvrdenia o doručení nahlásenia ako i následného vybavenia požiadavky na adresu Poskytovateľa i zodpovedným osobám Objednávateľa, (kontakty a zodpovedné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa tvoria prílohou č. 3 k tejto zmluve). V prípade výpadku konektivity na Internet, alebo služieb emailu Objednávateľa bude k dispozícii telefonický kontakt na

zodpovedného pracovníka Poskytovateľa, ktorého kontaktuje zodpovedná osoba Objednávateľa (v prvom alebo v druhom rade).

Pre potreby dokumentácie následne po obnovení prevádzky internetu alebo služby e-mailu zodpovedná osoba Objednávateľa potvrdí telefonickú objednávku krátkou mailovou správou.

- 4.6.** Ohlásením poruchy podľa Článku IV. odsek 4.6. tejto Zmluvy začne plynúť **reakčná doba – 2 hodiny** – t.j. Poskytovateľ je povinný do tohto času kontaktovať konkrétneho žiadateľa o servisný zásah a najneskôr **do 6 hodín o uplynutia reakčnej doby** začať problém riešiť. Ak bola porucha nahlásená po 17:00, reakčná doba začína plynúť o 8:00 nasledujúceho pracovného dňa. Po odstránení poruchy, resp. ukončení práce na vyžiadanie je Poskytovateľ povinný zodpovednú osobu Objednávateľa informovať mailom, prípadne telefonicky.

V prípade bezprostredného ohrozenia bezpečnosti IS Objednávateľa je Poskytovateľ povinný začať s odstraňovaním ohlásenej poruchy do **2 hodín** od jej nahlásenia.

- 4.7.** Všetky služby uvedené v prílohe 1 Katalóg požadovaných služieb je Poskytovateľ pripravený poskytovať Objednávateľovi v rámci paušálu 40 hodín. V prípade, že tento mesačný paušál bude v danom mesiaci vyčerpaný, hodiny za tieto vyžiadané a limitné služby budú fakturované v hodinových tarifikách v zmysle prílohy č. 1.

Do hodinovej sadzby za jednotlivé služby je započítaný iba vlastný výkon služby. V prípade prečerpania paušálu bude za PC stanice a notebooky účtovaná hodinová tarifa stanovená matematickým prepočtom z celkovej sumy za 30 hodín - t.j. 16,50 € bez DPH.

- 4.8.** Poskytovateľ je pripravený poskytovať služby aj mimo definovaných pracovných hodín.

V prípade prác nad stanovený mesačný objem 40 hodín, budú ceny za služby mimo pracovných hodín a ceny za „Služby na vyžiadanie“ upravené nasledovne:

- a) odmena za poskytnutú službu mimo bežnej pracovnej doby (8:00 – 17:00) bude zvýšená o 50%
- b) odmena za poskytnutú službu cez víkendy a sviatky bude zvýšená o 100%

## Článok V.

### Cena a platobné podmienky

- 5.1.** Cena za práce podľa Prílohy č.1 v rozsahu **40 hodín** tejto Zmluvy je stanovená paušálne vo výške **660,00 EUR bez DPH** (slovom šesťstošestdesiat EUR) mesačne.

- 5.2.** Presné vymedzenie služieb a ich hodinových sadzieb je súčasťou Prílohy č.1. Na základe dohody Zmluvných strán môže Poskytovateľ poskytnúť zľavu na „Služby na vyžiadanie“ podľa rozsahu, počtu a povahy poskytnutých služieb.

- 5.3.** Poskytovateľ bude predkladať objednávateľovi faktúry za všetky poskytnuté služby mesačne do 15 pracovných dní mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci,

v ktorom boli služby poskytnuté. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.

K faktúre je Poskytovateľ povinný priložiť príslušnú dokumentáciu podľa Článku VI., bod 6.4. tejto Zmluvy.

- 5.4. 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.**

### **Práva a povinnosti poskytovateľa**

- 6.1. 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.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje narábať s informáciami a údajmi o Objednávateľovi, s ktorými príde do styku pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy tak, aby neboli zneužitú a aby nedochádzalo k ich úniku mimo úrad Objednávateľa. Bez písomného súhlasu Objednávateľa nie je možné tieto informácie poskytnúť tretím osobám. Za únik alebo zneužitie informácií sa nepovažuje ich poskytnutie orgánom, ktoré sú na vyžiadanie týchto informácií oprávnené v zmysle zákona.
- 6.3. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, ktoré sú relevantné pre Objednávateľa z hľadiska bezpečnosti a kontinuity vývoja predmetu tejto zmluvy.
- 6.4. Poskytovateľ sa zaväzuje viesť nasledovnú dokumentáciu:
- technickú dokumentáciu jednotlivých zariadení, t.j. zápisy konfigurácií zariadení a pod.
  - prehľad prác vykonaných za príslušný mesiac s nasledujúcimi údajmi:
    - dátum a čas ohlásenia poruchy, alebo objednania „Služby na vyžiadanie“
    - dátum, čas a dobu trvania vykonaných prác
    - popis prác
    - meno a priezvisko osoby, ktorá potvrdila prevzatie práce za Objednávateľa

Prehľad dodaných služieb za príslušný mesiac bude prílohou k faktúre. Tieto služby bude potvrdzovať zodpovedná osoba Objednávateľa.

Po ukončení zmluvy bude technická dokumentácia odovzdaná Objednávateľovi.

## **Článok VII. Povinnosti Objednávateľa**

- 7.1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi pri servisnej činnosti potrebnú súčinnosť, najmä určiť pracovníka, ktorý bude s dodávateľom komunikovať, umožniť fyzický prístup k zariadeniam vyžadujúcim servisný zásah, poskytnutie administrátorských hesiel a iných náležitostí nevyhnutných pre bezproblémové plnenie záväzkov Poskytovateľa.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy, ktoré sú relevantné pre Poskytovateľa z hľadiska bezpečnosti a kontinuity vývoja predmetu tejto zmluvy.
- 7.3. Objednávateľ poučí poskytovateľa o povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, o riadiacich aktoch a metodických pokynoch zo strany Ministerstva kultúry SR a ostatných všeobecne záväzných právnych normách k informačným systémom, za plnenie ktorých ma tému bezpečnosti IS u Objednávateľa zodpovedá bezpečnostný správca IS.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje nahlasovať poruchy a ďalšie požiadavky v súlade s Článkom IV. odsek 4.6. tejto Zmluvy.

## **Článok VIII. Zmluvné pokuty**

- 8.1. Ak Poskytovateľ preukázateľne zanedbá svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy a jej dodatkov, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny plnenia za každý začatý deň porušenia povinnosti. Objednávateľ si uplatní túto sankciu formou zníženia ceny plnenia v nasledujúcom mesiaci. Vyrovnaním vzniknutého záväzku Poskytovateľa nie je dotknuté právo Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa náhradu škody, ktorá preukázateľne vznikla zanedbaním povinností Poskytovateľa, na ktorú sa sankcia vzťahuje.
- 8.2. Zmluvná pokuta na nebude vzťahovať na Poskytovateľa v tom prípade, ak oneskorenie plnenia bude preukázateľne zapríčinené treťou stranou, ktorá je vo vzťahu s Objednávateľom alebo vyššou mocou.
- 8.3. V prípade, že bude objednávateľ v omeškaní s úhradou, uhradí dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03% z ceny plnenia. Objednávateľ je povinný takto vyúčtovaný úrok z omeškania uhradiť do 14 dní od doručenia vyúčtovania.

## **Článok IX. Záverečné ustanovenia**

- 9.1. 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.
- 9.2. Na právne vzťahy medzi dodávateľom a objednávateľom, ktoré nie sú upravené touto zmluvou sa primerane použijú ustanovenia Obchodného zákonníka SR.
- 9.3. Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane nevynúiteľným alebo neplatným, ďalšie ustanovenia zmluvy zostávajú naďalej záväzné a v platnosti a účinnosti. Ak nastane takáto situácia, nahradia zmluvné strany neplatné alebo nevynúiteľné ustanovenie novým ustanovením, ktoré sa bude obsahom čo najviac približovať pôvodnému ustanoveniu.
- 9.4. Poskytovateľ má právo vykonávať predmet zmluvy prostredníctvom tretej strany, inej než je Objednávateľ a Poskytovateľ.
- 9.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory zo zmluvy budú riešiť predovšetkým zmiernou formou.
- 9.6. 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.
- 9.7. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, dva pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.
- 9.8. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpísania oboma Zmluvnými stranami.
- 9.9. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne stanovené niečo iné, môže byť táto zmluva (vrátane jej príloh) doplňovaná 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.

- 9.10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú aj nasledovné prílohy:  
Príloha č. 1: Katalóg požadovaných služieb s definíciami pojmov  
Príloha č. 2: Podrobný popis hardvérového a softvérového vybavenia  
Objednávateľa  
Príloha č. 3: Zodpovedné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa

V Bratislave, dňa 31.03.2010



Za objednávateľa

SLC V E N S K Ý F I L M O V Ý Ú S T A V  
Grösslingová 32  
811 09 B R A T I S L A V A

2

V Bratislave, dňa 31.03.2010



Za dodávateľa



Požadované služby v rámci paušálu - Slovenský filmový ústav		Negatívne vymedzenie služby		Parametre		Paušálna cena za mesiac v € bez DPH	Paušálna cena za mesiac v € s DPH			
Druh zariadenia	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Limitné hodiny/ mesiac	Dostupnosť prac. dni	Respon se Time	Poznámka	Hodinová tarifa v € s DPH	
Servery - platforma Microsoft Windows	Limitná	Poruchy	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení rušenie a vytváranie používateľov	V rámci oprávnení poskytnutých primárnym správcom servra	5	8.00 - 16.00	2 hod	82.50 €	98.18 €
	Limitná	Poruchy	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení, rušenie a vytváranie používateľov - usermanagement	V rámci oprávnení poskytnutých primárnym správcom servra	5	8.00 - 17.00	2 hod	82.50 €	98.18 €
	Limitná	Prevádzka	Prezenčná aj vzdialená podpora pre pracovné stanice	Prezenčná a vzdialená podpora pri využívaných pracovných stanicách, odstraňovanie aplikačných problémov a prevádzkových problémov spojených s operačným systémom.	Služba nezahŕňa riešenie HW problémov spojených s pracovnými stanicami spadajúcimi do pozárúčného servisu dodávateľa HW	30	8.00 - 17.00	2 hod	495.00 €	589.05 €
				<b>SPOLU</b>	<b>40</b>			<b>660.00 €</b>	<b>785.40 €</b>	

Požadované služby nad paušál - Slovenský filmový ústav											
Druh zariadenia	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Hodinová tarifa v € bez DPH	Limitné hodiny/ mesiac	Dostupnosť prac. dni	Respon se Time	Poznámka	Hodinová tarifa v € s DPH	
	Vyžiadaná	Prevádzka	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení v zmysle štandardnej produkčnej prevádzky (povolené minimálne zmeny, napr. pridelovanie IP adres a segmentov serverovým a klientským platformám). Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.	19.00 €						22.61 €



Vyžiadaná		Prevádzka	Profilaktika	Kontrola logov a nastavenie LAN zariadení raz za mesiac - len manažovateľných LAN prvkov. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.	19.00 €				22.61 €
Vyžiadaná		Zmeny	Zmeny OS	Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: Inštalácia nového OS. Presun zariadení. Doplnenie alebo doinštalovanie OS. Patchovanie OS. Odstránenie OS. Zmeny konfigurácií OS.	38.00 €		8.00 - 16.00	Dohodou	45.22 €
Vyžiadaná		Vyžiadaná	Podpora na mieste	Podpora pri používaní zariadení na pracovisku Objednávateľa v tomto rozsahu: uvedenie do prevádzkyschopného stavu aj po neodbornej manipulácii.	46.00 €			54.74 €	
Vyžiadaná		Vyžiadaná	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.	28.00 €			33.32 €	
Vyžiadaná		Vyžiadaná	Prezenčná podpora	Konzultácie nových riešení s objednávateľom.	46.00 €			54.74 €	

Limitná	Podpora	Prezenčná podpora OS, OS services, Aplikácie	Prezenčná podpora pri bežnej serverovej prevádzke a pri aplikačných problémoch a nastaveniach súvisiacich so štandardnými službami, nevyžadujúce si zásadné úpravy bežných prevádzkových konfigurácií a aplikačných prostredí, ani reinstaláciu týchto prostredí (napríklad štandardné webové aplikácie, bežné e-mailové služby, štandardné riadenie databázových systémov, podpora pri bežne využívaných sieťových aplikáciách). Služby sa poskytujú nad stanovený počet limitných hodín.	30.00 €		35.70 €
Limitná	Poruchy	Uvedenie OS, OS services, Aplikácie do prevádzkyschopného opného stavu	Uvedenie zariadenia - OS, OS services, Aplikácie do prevádzkyschopného stavu v prípade jej nefunkčnosti, ktorej odstránenia si vyžaduje	55.00 €		65.45 €
Limitná	Prevádzka	Management	Konfigurácia, riadenie a správa zariadení, rušenie a vytváranie používateľov - usermanagement. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.	23.00 €		27.37 €
Limitná	Prevádzka	Profylaktika	Čistenie systémovej a nastavbovej časti serverov v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, čistenie cache a podobne. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.	23.00 €		27.37 €
Server					8.00 - 16.00	Dohodou

	<p>Vyžiadaná</p> <p>Zmeny</p> <p>HW/OS</p>	<p>Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: Inštalácia nového HW, OS a programového vybavenia. Presuri zariadení. Doplnenie alebo doinštalovanie HW/ OS. Patchovanie HW/ OS. Remove HW, OS. Zmeny konfigurácií HW/ OS. Programovanie automatizovaných činností (formou skriptovania na serverových platformách)</p>	<p>55,00 €</p>				<p>65,45 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Vyžiadaná</p> <p>Podpora na mieste</p>	<p>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</p>	<p>66,00 €</p>				<p>78,54 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Vyžiadaná</p> <p>Vzdialená podpora</p>	<p>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</p>	<p>33,00 €</p>				<p>39,27 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Prevádzka</p> <p>Analytické</p>	<p>Analytické konzultácie pre zákazníka.</p>	<p>55,00 €</p>				<p>65,45 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Prevádzka</p> <p>Systémové</p>	<p>Systémové konzultácie pre zákazníka.</p>	<p>46,00 €</p>				<p>54,74 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Prevádzka</p> <p>Rozvojové</p>	<p>Konzultácie k rozvojovým zámerom zákazníka.</p>	<p>68,00 €</p>	<p>8,00 - 16,00</p>	<p>Dohodou</p>		<p>80,92 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Prevádzka</p> <p>Bezpečnostné</p>	<p>Bezpečnostné konzultácie pre zákazníka.</p>	<p>68,00 €</p>				<p>80,92 €</p>
	<p>Vyžiadaná</p> <p>Prevádzka</p> <p>Integračné</p>	<p>Integračné konzultácie pre zákazníka a jeho tretie strany.</p>	<p>85,00 €</p>				<p>101,15 €</p>

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15714	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW, DVD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Nero 9 Nero BackitUp 4 WinRAR
15832	monitor	2009	TFT monitor	Prestigio	-
1540	tlačiareň	1999	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
15735	PC	2006	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15735	monitor	2006	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 931c	-
15799	PC	2008	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E6750 (2.66 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15803	monitor	2008	TFT monitor 17"	Lenovo ThinkVision	-
15800	PC	2008	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E6750 (2.66 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15714	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
10141	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
10104	monitor	2003	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
1590	tlačiareň	2000	farebná atramentová tlačiareň	HP DeskJet 840c	-
10133	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. ABBYY FineReader 6.0 Sprint
659	monitor	2008	TFT monitor 19"	ASUS VW195U	-
456	skener	2007	farebný skener A4	EPSON Perfection 4490 Photo	-
1604	tlačiareň	2002	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1200	-
10129	PC	2008	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Adobe Photoshop 7.0.1 CE
117	monitor	2008	TFT monitor 19"	Philips 190s	-
315	skener	2007	farebný skener A4	Canon CanoScan 8400F	-
606785	PC	2009	pracovná stanica	LENOVO TC A58 Tower Intel Core 2 Duo E7400 (2.8 GHz), 2GB RAM, 320GB HDD, DVDRW, Klávesnica, myš	Windows Vista Business SK Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Total Commander WinRAR
113	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP72G+D	-

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
1574	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
1606	PC	2002	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
115	monitor	2004	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
295	tlačiareň	2006	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1022n	-
1605	PC	2002	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security ABBYY FineReader 8.0 Pro Microsoft Office 2007 Std. Total Commander
1605	monitor	2002	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
457	skener	2007	farebný skener A4	Epson Perfection 4490 PHOTO	-
606781	PC	2009	pracovná stanica	LENOVO TC A58 Tower Intel Core 2 Duo E7400 (2.8 GHz), 2GB RAM, 320GB HDD, DVDRW, Klávesnica, myš	Windows Vista Business SK Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
10143	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
00765	PC	2009	pracovná stanica	Intel i7 920, 6GB RAM, 2x 1TB HDD, DVDRW Klávesnica, myš	Windows 7 Professional SK 64- bit OEM Microsoft Forefront Client Security ABBYY FineReader 8.0 Pro Microsoft Office 2007 Std.
15693	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
15776	skener	2007	farebný skener A3	Epson Expression 10000XL	-
10126	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. WinRAR
10126	monitor	2008	TFT monitor	Lenovo ThinkVision	-
1575	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
10130	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
20150	monitor	2004	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
10141	skener	2000	farebný skener A4	HP ScanJet 5300/5370c	-
10127	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
126	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP72G+D	-
15742	PC	2007	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
10139	monitor	2004	TFT monitor 19"	SAMSUNG SyncMaster 931c	-
00596	tlačiareň	2004	laserová tlačiareň	HP LaserJet P2015n	-

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15715	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator
15715	monitor	2005	TFT monitor 19"	ASUS VW195U	-
15730	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Ulead VideoStudio verzia 7.0 Pinnacle PCTV Total Commander
15730	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
15825	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7400 (2.80 GHz), 2GB RAM, 320 GB HDD, DVD-RW	Windows Vista Business SP2 Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15828	monitor	2009	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 943BW	-
1538	tlačiareň	1999	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
15717	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15717	monitor	2005	TFT monitor ??	ASUS ???????	-
15736	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. BACH licencie programov
10137	monitor	2004	TFT monitor 17"	Samsung SyncMaster 710v	-
00447	tlačiareň	2004	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
10132	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
127	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP72G+D	-
15710	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15710	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP71G+	-
15825	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7300 (2.66 GHz), 2GB RAM, 250 GB HDD, DVD-RW	Windows Vista Business SP2 Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
10138	monitor	2004	TFT monitor 17"	Samsung SyncMaster 710v	-
00296	tlačiareň	2006	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1022n	-
15798	PC	2008	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E6750 (2.66 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. 602SQL8.1
15801	monitor	2008	TFT monitor	Lenovo ThinkVision	-



ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15711	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. 602SQL8.1
15711	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP71G+	-
00247	tlačiareň	2006	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1020	-
15732	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. WinRAR
15732	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
15733	PC	2006	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15733	monitor	2006	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 931c	-
1583	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
10125	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Adobe Photoshop Elements 3.0
293	monitor	2006	TFT monitor 19"	BENQ FP93G X	-
1582	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
458	skener	2007	farebný skener A4	Epson Perfection 4490 PHOTO	-
15827	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E6750 (2.66 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15830	monitor	2009	TFT monitor	Lenovo ThinkVision	-
15758	server	2007	centrálny server SFU	HP Proliant ML350 G5 Intel XEON E5320 (1.86 GHz), 18GB RAM, pásková mechanika HP Ultrium 448 (400/800 GB), RAID radič HP SmartArray E200i, 6x 146GB SAS HDD, DVD-ROM, redundantný zdroj napájania	Windows Small Business Server 2008 Microsoft Forefront Client Security
158817	server	2008	aplikačný server pre aRL	HP Proliant ML350 G5 Intel XEON E5405 (2.00 GHz), 14GB RAM, RAID radič HP SmartArray E200i, 6x 500GB SATA HDD, RAID radič Adaptec AAR-1220SA SATA, 2x 148GB SATA HDD, DVD-ROM, redundantný zdroj napájania	Windows Server 2008 Enterprise Edition Microsoft SQL Server 2005 Standard Edition Microsoft Forefront Client Security Server Microsoft Operations Manager 2005 Microsoft Forefront Client
10116	server	2004	aplikačný server pre BACH	Pentium 4 (2.80 GHz), 1GB RAM, 120GB HDD, CD-RW	Mandriva Linux

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
	NAS	2007	sieťový storage	sieťové diskové zariadenie MNAS 4100 4x 500GB SATA HDD	-
	SAN	2009	storage server	storage area network server ACER ALTOS M2 s podporou iSCSI protokolu 4x 1.5TB SATA HDD, 1GB Ethernet	-
	SAN	2009	storage server	storage area network server ACER ALTOS M2 s podporou iSCSI protokolu 4x 1.5TB SATA HDD, 1GB Ethernet	-
	switch		SIGNAMAX 065-7541A	24 portov 10/100 Mbit	-
	switch		ASUS GIGA X 1024P	24 portov 10/100 Mbit 2 porty 10/100/1000 Mbit	-
	switch		SIGNAMAX 065-7541	24 portov 10/100 Mbit	-
	switch		ASUS GX1026I	24 portov 10/100 Mbit 2 porty 10/100/1000 Mbit	-
	switch	2009	Zyxel	8 portov 10/100/1000 Mbit	-
	analog. prepínač		SIGNAMAX CommandView	4 portový analógový prepínač vstupov (VGA, myš, klávesnica)	-
15713	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15713	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP71G+	-
00448	tlačiareň	2007	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1200	-
15836	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7300 (2.66 GHz), 2GB RAM, 250 GB HDD, DVD-RW	Windows Vista Business SP2 Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15837	monitor	2009	TFT monitor 17"	Lenovo ThinkVision	-
2064	tlačiareň	2006	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1200	-
15838	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7400 (2.80 GHz), 2GB RAM, 320 GB HDD, DVD-RW	Windows Vista Business SP2 Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15839	monitor	2009	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 943BW	-
15764	PC	2007	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. BACH aplikácie verzia 12 (Podnikové archiválie, Podnikové písomnosti, Inventáre)
484	monitor	2007	TFT monitor 19"	Prestigio P3190SW	-
15731	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 300GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Adobe Photoshop Elements 2.0 ArcSoft PhotoStudio 5.5



ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15731	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
120	skener	2005	farebný skener A4	Canon CanoScan 8400F	-
15719	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7400 (2.80 GHz), 2GB RAM, 320 GB HDD, DVD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15719	monitor	2009	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 943BW	-
00447	tlačiareň	2007	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1200	-
15709	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD -RW	Windows XP SP3 Pro Citrix Client Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. účetníctvo DATALOCK
10144	monitor	2005	TFT monitor 17"	Samsung SyncMaster 710v	-
15734	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Citrix Client Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15734	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP757	-
10121	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD -RW	Windows XP SP3 Pro Citrix Client Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
10144	monitor	2008	TFT monitor 19" wide	ASUS W195U	-
297	tlačiareň	2006	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1022n	-
15826	PC	2009	pracovná stanica	Lenovo ThinkCentre Intel Core 2 Duo E7300 (2.66 GHz), 2GB RAM, 250 GB HDD, DVD-RW	Windows Vista Business SP2 Citrix Client Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. WinRAR
15829	monitor	2009	TFT monitor	Lenovo ThinkVision	-
1552	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1022n	-
15739	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Citrix Client Microsoft Forefront Client Security účetníctvo DATALOCK Microsoft Office 2007 Std. WinRAR
125	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP72G+	-
10131	PC	2004	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro 602XML Filler Citrix Client Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
112	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP72G+D	-

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15718	PC	2005	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 200GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator
15718	monitor	2005	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 943BW	-
15729	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 250GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator WinRAR
15729	monitor	2006	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
1609	tlačiareň	2002	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1200	-
10142	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator
20103	monitor	2003	TFT monitor 15"	Relisys TC561RE	-
332	tlačiareň	2007	farebná atramentová tlačiareň	Canon PIXMA iP4300	-
15759	PC	2007	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15759	monitor	2007	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 931c	-
	tlačiareň		laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
15737	PC	2006	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. WinRAR
10134	monitor	2004	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 931c	-
15708	PC	2005	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 160GB HDD, DVD/CD-RW	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
15708	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP73G	-
1603	PC	2002	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator
1603	monitor	2005	TFT monitor 17"	BENQ FP71G+	-
1553	tlačiareň	2000	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
606855	PC	2009	pracovná stanica	LENOVO TC A58 Tower Intel Core 2 Duo E7400 (2.8 GHz), 2GB RAM, 320GB HDD, DVDRW, Klávesnica, myš	Windows Vista Business Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator
20112	monitor	2003	TFT monitor 15"	Relisys TL535S	-

ID	Typ	Rok nákupu	Popis	Komponenty	APV
15738	PC	2006	pracovná stanica	Pentium D (3.00 GHz), 512MB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std.
483	monitor	2007	TFT monitor 19"	Prestigio P3190SW	-
594	tlačiareň	2008	farebná laserová tlačiareň	HP Color LaserJet C1515n	-
15760	PC	2007	pracovná stanica	Intel Core 2 Duo E4600 (2.40 GHz), 1GB RAM, 160GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security Microsoft Office 2007 Std. Web Translator WinRAR
15719	monitor	2007	TFT monitor 19"	Samsung SyncMaster 931c	-
1595	tlačiareň	2001	laserová tlačiareň	HP LaserJet 1100	-
1606	PC	2002	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security
1607	PC	2002	pracovná stanica	Pentium 4 (3.00 GHz), 256MB RAM, 120GB HDD, DVD-RAM	Windows XP SP3 Pro Microsoft Forefront Client Security

## Definícia pojmov

- 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) **„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. 3. Zodpovedné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa

A) Zodpovednými osobami Objednávateľa sú:

1)

2)

3)

4)

B) Zodpovednými osobami Poskytovateľa sú:

1) Ing. Marko Paško, riaditeľ

tel. +421 2 915767586, e-mail: office@x3d.sk

2)