

Zmluva o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA)

č. UNAS-MKS0R-SINT-01082007-1

uzavretá podľa § 536 a Zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodného zákonníka) medzi

Štátna rozpočtová organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry SR

Obchodné meno: **Slovenská národná knižnica**
Adresa: **Námestie J. C. Hronského 1, 036 01 Martin**
Zastúpený: **Dušan Katuščák, generálny riaditeľ SNK**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
Číslo účtu: **7000071804/8180**
IČO: **36138517**
IČ DPH: **-**
Tel.: **[REDACTED]**

(ďalej len : "objednávateľ")

a

Obchodné meno: **TEMPEST a.s.**
Sídlo: **Plynárenská 7/B, Bratislava**
Zastúpená: **Roman Kriško, člen predstavenstva**
Bankové spojenie: **Tatra banka, a.s.**
Číslo účtu: **2620041080/1100**
Číslo účtu/EUR/: **2921814040/1100**
IČO: **31326650**
IČ DPH: **SK2020327716**
Tel.: **[REDACTED]**
Registrovaná na: **Okresný súd Bratislava I. Obchodný register odd. Sa. vložka č.3771/B**

(ďalej len „poskytovateľ“)

Preambula

Táto zmluva o dielo je výsledkom procesu verejného obstarávania nadlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý sa vykonal prostredníctvom centrálnej obstarávacej rezortnej jednotky Ministerstva kultúry SR, t. j. podľa § 10 Zákona č. 25/2006 Z.z o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“), a ktoré túto zákazku obstarávalo pre štátnu rozpočtovú organizáciu v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti Slovenskú národnú knižnicu v Martine. Na obstaranie predmetu tejto zmluvy bol použitý postup verejného obstarávania – rokovacie konanie bez zverejnenia podľa § 58, ods. 1, písm. b) zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve o poskytovaní servisných služieb (ďalej len **Servisná zmluva**).

50/2007/SaP

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie systémovej podpory, správy a administrácie, a zabezpečenie softvérovej podpory v minimálnom rozsahu updaty a patche pre Operačný systém Unix (ďalej len **Servis a Softvérová podpora**) tak, aby riešenie v zmysle čl. IV ods. 1 bolo plne funkčné po celú dobu platnosti tejto zmluvy v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve, pričom výpočet úrovne Servisu a Softvérovej podpory, ktorý je predmetom čl. IV ods. 4, je len príkladný. Plnou funkčnosťou riešenia sa rozumie stav, keď každý zo 760 verejných prístupových bodov k internetu (ďalej VPBI) umožňuje základnú prácu s dokumentmi (textové a tabuľkové operácie, tvorba prezentácií), ich tlač a plnohodnotný prístup na internet. Taktiež musí byť prostredie každého VPBI odolné voči vírusom a iným hrozbám a musí byť zabezpečená ochrana privátnych dát používateľov automatickým vyčistením súborov obsahujúcich privátne dáta po každom ukončení práce.

2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie týchto služieb dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v článku IX. tejto zmluvy.

Článok II. Miesto plnenia

Miestom plnenia tejto zmluvy sú inštalačné miesta špecifikované v Prílohe č. 1, priestory poskytovateľa, priestory objednávateľa.

Článok III. Platnosť, predĺženie, rozšírenie a ukončenie servisnej zmluvy

1. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť od dňa podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami.

2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31. marca 2009 s právom na predĺženie vždy o 1 rok, ak o to objednávateľ prejaví záujem, a to písomne, vždy najneskôr do konca februára príslušného roku, a to najdlhšie do 31. marca 2013.

3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu :

- odstúpením pri podstatnom porušení druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné,
- písomnou výpoveďou, ak druhá strana nevykoná nápravu podstatného napraviteľného porušenia tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu,
- vzájomnou písomnou dohodou.

4. Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. I., V. tejto zmluvy riadne a včas.

5. Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. VI., IX. tejto zmluvy riadne a včas.

6. Objednávateľ môže vyňať inštalačné miesta zo zmluvy podporované touto zmluvou písomným oznámením šesťdesiat (60) dní vopred za účelom výmeny inštalačného miesta, krytého touto zmluvou.

7. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy s výnimkou záväzkov zmluvných strán podľa článku XIV. tejto zmluvy viažúcich sa k predmetu tejto zmluvy.

Článok IV.

Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory

1. Riešenie pozostáva zo 110 Inštaláčnych miest uvedených v prílohe č. 1 (ďalej len **Inštaláčné miesta**). Inštaláčné miesto sa skladá z 1 servera, 4 alebo 8 SUN Ray tenkých klientov podľa Prílohy č. 2 spolu s monitorom, klávesnicou a myšou (t. j. 4 alebo 8 verejných prístupových bodov k internetu), záložného zdroja (UPS), sieťového prepínača (switch) a tlačiarne.
2. Pre každé inštaláčné miesto je určená kontaktná osoba objednávateľa oprávnené nahlasovať vzniknuté problémy a podpisovať Pracovný výkaz – SLA report, ktorý je predmetom Prílohy č. 4 tejto zmluvy. Zoznam kontaktných osôb objednávateľa je špecifikovaný v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
3. Servis a softvérová podpora sú vykonávané v rozsahu 6x9 (pondelok - sobota, 9:00 - 18:00 hod.) s výnimkou štátnych sviatkov a iných štátom vyhlásených dní pracovného pokoja a voľna.
4. Pre každé inštaláčné miesto poskytovateľ zabezpečí najmä nasledujúcu úroveň Servisu a Softvérovej podpory :
 - a. telefonickú podporu pri riešení hardvérových a softvérových problémov, resp. diagnostiku problému prostredníctvom vzdialeného prístupu a diagnostiku chyby hardvéru (na základe platného kontraktu na podporu HW) v mieste inštalácie s odozvou :
 - do 4 hodín v prípade nefunkčnosti riešenia; nefunkčnosťou riešenia sa rozumie stav, keď na ktoromkoľvek Inštaláčnom mieste nefunguje ani jeden VPBI,
 - do 8 hodín v prípade čiastočnej nefunkčnosti riešenia; čiastočnou nefunkčnosťou riešenia sa rozumie stav, keď na ktoromkoľvek Inštaláčnom mieste nefunguje minimálne polovica VPBI,
 - do 24 hodín v prípade zníženej funkčnosti; zníženou funkčnosťou riešenia sa rozumie stav, keď na ktoromkoľvek Inštaláčnom mieste nefunguje minimálne jeden VPBI,
 - b. nástup na odstránenie prevzatého problému do 24 hodín od jeho prevzatia a zabezpečenie jeho odstránenia na Inštaláčnom mieste alebo poskytnutie plnohodnotného náhradného riešenia najneskôr do 5 kalendárnych dní od prevzatia problému,
 - c. systémovú a administrátorskú údržbu zariadení,
 - d. pravidelné monitorovanie všetkých systémových logov zariadení a vyhodnocovanie minimálne 1 x mesačne,
 - e. kontrolu a inštaláciu všetkých aktuálne dostupných patchov na zariadenia (na základe platného kontraktu na podporu operačného systému a na základe článku I. ods. 1 tejto zmluvy),
 - f. konfiguráciu a správu systémových, administrátorských a používateľských prístupov, a správu užívateľských účtov na všetkých zariadeniach, ktoré z hľadiska zabezpečenia prevádzky takýto prístup umožňujú alebo vyžadujú,
 - g. monitorovanie komunikácie medzi servermi a tenkými klientmi a pod., riadenie sieťových a dátových prenosov medzi zariadeniami,
 - h. monitorovanie, upozorňovanie a zabezpečovanie prevádzky za účelom minimalizovania bezpečnostných rizík a prístupov zo všetkých lokálnych, ako aj vonkajších sietí k zariadeniam, ku ktorým je takýto prístup možný,
 - i. pravidelnú a včasnú aktualizáciu softvérových komponentov na najnovšie verzie (support licencií, zahŕňajúci možnosť upgradu licencií na základe platného kontraktu na podporu operačného systému a na základe čl. I. ods. 1 tejto zmluvy) podľa požiadaviek objednávateľa,
 - j. úpravu aplikačných desktopov a riadenie prístupov pomocou obstaranej aplikácie RayMote W*Admin,
 - k. údržba a dohľad, nepretržité sledovanie,
 - l. zálohovanie, obnova,
 - m. pravidelné zaškoľovanie personálu knižníc – technické (min. 2 x ročne, nevyhnutná súčinnosť kvôli spoločnému termínu),
 - n. dodanie, udržiavanie a update užívateľských manuálov – technická časť.

5. Každé inštalačné miesto bude na rovnakej servisnej a patch úrovni ako všetky ostatné. Aplikácia bodov 4f a 4g môže byť vykonávaná iba pre všetkých účastníkov po vzájomnej dohode medzi poskytovateľom a objednávateľom.

Článok V. Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne vykonať revíziu aktuálnych internetových pripojení a pripraviť objednávateľovi návrh najvhodnejšieho postupu na zabezpečenie plnej funkčnosti predmetu zmluvy do 30 dní od podpisu tejto zmluvy.

2. Pokiaľ zo strany objednávateľa nie je možné zabezpečiť požiadavky uvedené v čl. VI ods. 1, poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne dodať VPN zariadenie, ktoré bude zabezpečovať uvedenú funkčnosť v takej miere, aby nebol obmedzený výkon servisu.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servis a softvérovú podporu profesionálne, maximálne odborne a zodpovedne a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou Inštalačných miest. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.

4. Poskytovateľ zaisti pre objednávateľa najmä :

- a. Telefonickú podporu pre nahlasovanie všetkých typov problémov s Inštalačnými miestami dostupnú v časoch podľa čl. IV ods. 3 a ods. 4.
- b. Počas telefonickej podpory sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom pracovníka Call Centra prijímať a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlasovala problém, podľa špecifikácie jednotlivých dôb pre odozvu nahlásenia problému, príjem problému, riešenie problému a implementáciu riešenia problému, ktorá sa nachádza pre jednotlivé typy problémov v čl. IV ods. 4 písm. a) tejto zmluvy.
- c. Odozvu servisného zásahu do dohodnutej doby podľa čl. IV ods. 4 písm. a) po preukázateľnom obdržaní žiadosti o odstránenie poruchy (telefonicky, písomne, faxom alebo mailom). Servisným zásahom sa rozumie činnosť smerujúca k odstráneniu poruchy. Dobou odozvy sa rozumie kontakt servisnej osoby poskytovateľa s kontaktnou osobou objednávateľa, pričom sa stanoví rámcový postup a časový harmonogram odstránenia poruchy. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že za servisný zásah je tiež považovaný vzdialený prístup servisného pracovníka k zariadeniu („remote diagnosis“).
- d. Pre každý problém prevzatý poskytovateľom v rámci štandardnej telefonickej podpory je poskytovateľ povinný zabezpečiť zásah na jeho odstránenie v dobách definovaných v čl. IV ods. 4 písm. b).
- e. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho závažnosť vykonať v lehotách určených v čl. IV ods. 4 písm. b), je poskytovateľ povinný v čase definovanej dobou odozvy oznámiť túto skutočnosť kontaktnej osobe objednávateľa, ktorá nahlasovala daný problém, a to telefonicky, mailom alebo faxom, a dohodnúť s ňou inú primeranú lehotu nie však dlhšiu ako 10 pracovných dní.
- f. Zabezpečenie riešenia pred neautorizovanými prienikmi.
- g. V prípade žiadosti objednávateľa poskytovateľ zabezpečí zmenu a konfiguráciu používateľských a desktopových rozhraní.
- h. V prípade žiadosti objednávateľa poskytovateľ zabezpečí zmenu a konfiguráciu systémových nastavení a používateľských účtov OS.
- i. V prípade žiadosti objednávateľa poskytovateľ zabezpečí zmenu a konfiguráciu (inštaláciu, odinštaláciu) aplikačného softvéru.
- j. Monitorovanie používania všetkých 760 VPB a pravidelné poskytovanie štatistických údajov z ich používania podľa požiadaviek objednávateľa.

3. O každom servisnom zásahu spisuje pracovník poskytovateľa a kontaktná osoba objednávateľa Pracovný výkaz – SLA report, ktorý je predmetom Prílohy č. 4 tejto zmluvy. Servisný záznam musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia poruchy, dátum a hodinu servisného zásahu,

popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika poskytovateľa a podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa. Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu poverenému pracovníkovi objednávateľa na mieste zásahu.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť objednávateľovi na odsúhlasenie Protokol o vykonaní prác. Formulár protokolu je uvedený v Prílohe č. 7 tejto zmluvy.

5. V prípade riešenia poruchy na produktoch spadajúcej pod čl. VIII bod 1 tejto zmluvy poskytovateľ zabezpečí riešenie vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa. V tomto prípade poskytovateľ bude kontaktovať dodávateľa daného zariadenia (resp. servisnú organizáciu), alebo iniciovať ďalšie kroky nevyhnutné na nápravu daného stavu. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cenníka v zmysle Prílohy č. 3.

6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho technickí pracovníci zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy, ako aj v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Poskytovateľ sa tiež zaväzuje, že jeho technickí pracovníci takto nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich technických pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné následky porušenia povinností upravených v tomto ustanovení zmluvy.

Článok VI.

Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie primerané úsilie v spolupráci s poskytovateľom na zabezpečenie nasledujúcich požiadaviek poskytovateľa pre každé inštalačné miesto :

- a. 1 statická verejná IP adresa, t.j. dostupná z internetu,
- b. 2 statické neverejné IP adresy z internej siete zákazníka pre server a servisné rozhranie servera,
- c. 2 porty pre pripojenie do internetu, t.j. k poskytovateľovi internetového pripojenia, pre server a servisné rozhranie servera, a pripojenie týchto sieťových rozhraní do internetu,
- d. port 2222 na verejnej IP adrese presmerované na port 22 servera , ak prístupový aktívny sieťový prvok umožňuje len mapovanie portov 1:1, tak port 22 na verejnej IP adrese na port 22 servera,
- e. port 2443 na verejnej IP adrese presmerované na port 443 servisného rozhrania servera, ak prístupový aktívny sieťový prvok umožňuje len mapovanie portov 1:1, tak port 443 na verejnej IP adrese na port 443 servisného rozhrania servera.

2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadostí o podporu pracovníkovi Call Centra poskytovateľa telefonicky a elektronickou poštou, resp. telefonicky a faxom podľa špecifikácie produktu. Nahlasovať žiadosti o podporu sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č.2. Kontaktná osoba je povinná pri nahlasovaní žiadosti o podporu v súlade s Prílohou č. 5 tejto zmluvy uviesť všetky požadované údaje /meno kontaktnej osoby, číslo SLA zmluvy, telefonický kontakt, úroveň a popis problému/. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi minimálne tri (3) dni vopred.

3. V prípade žiadosti o podporu zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Call Centra poskytovateľa a následne v čo najkratšom čase oznámiť požiadavku poskytovateľovi vždy preukázateľným spôsobom, tzn. zaslaním žiadosti podľa Prílohy č. 5 mailom alebo faxom na kontaktné miesta podľa Prílohy č.2, ktorá bude obsahovať podrobnejšiu špecifikáciu nároku na zásah zo strany poskytovateľa (popis závady, prípadné akcie obsluhy, ktoré boli pred vyskytnutím závady vykonané). Nahlásením problému, oznámením všetkých požadovaných údajov v súlade s Prílohou č. 5 a pridelením identifikačného čísla pracovníkom Call Centra poskytovateľa sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý.

4. Pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí :

- a) sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení,
- b) povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu,
- c) zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzky,
- d) oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom,
- e) preverenie a podpísanie servisnej činnosti a podpísanie, resp. skomentovanie pracovného výkazu o servisnom zásahu – SLA report, ktorý je predmetom Prílohy č. 4 tejto zmluvy,
- f) odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie servisovaných zariadení podľa požiadaviek poskytovateľa,
- g) pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu. Po dohode s pracovníkmi poskytovateľa je možné dohodnúť iný postup,
- h) objednávateľ zabezpečí možnosť príchodu auta poskytovateľa k vchodu budovy,
- i) v prípade, že objednávateľ disponuje náhradnými dielmi k zariadeniam krytým touto zmluvou, zaväzuje sa sprístupniť náhradné diely zástupcovi poskytovateľa okamžite po jeho príchode k objednávateľovi,
- j) vyčleniť pre prevádzku a sprístupniť pre inštaláciu techniky priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých produktov, špecifikované výrobcom zariadení v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky zariadenia v súlade s Kúpnu zmluvou č. UNAS-MKSR-INT-10042007-1, ktorej predmetom bola dodávka, rozvoz a inštalácia počítačových zariadení, ktorých Servis a softvérová podpora je predmetom tejto zmluvy, a príslušnými všeobecne záväznými predpismi,
- k) primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to nielen v pracovné dni, ale aj cez sobotu a nedeľu.

5. V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť podľa bodu 3 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany objednávateľa, prestávajú poskytovateľovi plynúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy.

Článok VII.

Ostatné povinnosti zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.

2. Objednávateľ poskytne informácie a dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu plnenia predmetu zmluvy. Ak sa v priebehu plnenia zmluvy zistí, že tieto informácie a dokumenty sú chybné, nezrozumiteľné, neúplné alebo v rozpore so všeobecne platnými záväznými predpismi a normami, poskytovateľ ihneď upovedomí o tejto skutočnosti objednávateľa, prípadne poskytne návrhy na odstránenie týchto nedostatkov.

3. Všetky práce, ako aj dodávky, budú riadne dokumentované. Všetky relevantné informácie budú zanesené do dokumentácie. Informácie, ktoré slúžia ako základ na vystavenie faktúr, dodacích

listov, alebo iných oficiálnych dokumentov, musia byť podpísané oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oboznámi svojich pracovníkov, ktorí budú vykonávať prácu v zmysle tejto zmluvy na pracovisku objednávateľa, s podmienkami výkonu tejto práce z hľadiska dodržiavania bezpečnostných postupov a preventívnych opatrení, predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, čím zodpovedá za škodu v dôsledku nedodržania bezpečnostných postupov, ako aj za bezpečnosť a ochranu zdravia týchto pracovníkov.

Článok VIII. Vylúčené prípady

1. Povinnosť poskytovateľa zaistiť Servis a Softvérovú podporu pre Inštalačné miesta podľa tejto zmluvy je podmienená správnym používaním a starostlivosťou o produkty v zmysle podmienok definovaných výrobcom. Poskytovateľ poskytne podporu aj v prípade, ak by sa táto podpora vyžadovala z dôvodu :

- a) zapnutia a vypnutia servera v rozpore s dodanými užívateľskými manuálmi,
- b) neoprávnených zmien, úprav alebo pokusov opraviť Inštalačné miesta,
- c) pripojenia Inštalačného miesta k zariadeniam, ktoré neboli dodané alebo schválené poskytovateľom.

2. Poskytovateľ poskytne servis a softvérovú podporu v prípadoch uvedených v bode 1 tohto článku na základe objednávky objednávateľa. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať po predložení Protokolu o vykonaní prác, ktorý je predmetom Prílohy č. 7, na základe cenníka v zmysle Prílohy č. 3.

Článok IX. Cena a platobné podmienky

1. Za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný mesačne zaplatiť poskytovateľovi odmenu vo výške 3 026,00 Sk bez DPH (3 600,94 Sk s DPH) za 1 Inštalačné miesto, na ktorom je v príslušnom mesiaci v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy poskytovaný v plnej miere Servis a Softvérová podpora uvedená v čl. I ods. 1.

2. Poplatok za Servis a Softvérovú podporu bude fakturovaný mesačne vždy za uplynutý mesiac spätne s dobou splatnosti 30 dní. Faktúry budú vystavené v Sk a zvýšené o príslušnú DPH. V prípade neúplného mesiaca bude vypočítaná pomerná časť paušálu. Faktúry budú zasielané na adresu : Slovenská národná knižnica, Námestie J. C. Hronského 1, 036 01 Martin.

3. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú Protokoly o vykonaní prác podľa Prílohy č. 7 a Pracovné výkazy – SLA reporty podľa Prílohy č. 4, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného obdobia v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa poskytol.

4. Poskytovateľ nemá nárok na úhradu nákladov na dopravu, stravu a ubytovanie od objednávateľa.

Článok X. Zodpovednosť za škody a pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy, ak takéto neplnenie je výhradne spôsobené touto zmluvnou stranou.
2. Objednávateľ nezodpovedá za žiadne škody (škody na živote, zdraví osôb, ani na majetku), ktoré vznikli poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením,
3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil objednávateľovi a tento je oprávnený škodu vymáhať.
4. V prípade nesplnenia povinností, vyplývajúcich z tejto zmluvy, zo strany poskytovateľa, je objednávateľ oprávnený vyúčtovať zmluvnú pokutu. Za každú začatú hodinu omeškania servisu uhradí poskytovateľ pokutu vo výške 0,1% z ceny kontraktu, a to za každé omeškanie. Objednávateľ zníži o vyúčtovanú zmluvnú pokutu a úrok z omeškania odmenu poskytnutú poskytovateľovi.
5. Ak v dôsledku činnosti alebo nečinnosti poskytovateľa vznikne objednávateľovi akákoľvek škoda, alebo ujma, je poskytovateľ povinný túto odstrániť na vlastné náklady, prioritne uvedením do pôvodného stavu v lehote určenej objednávateľom. V prípade, že tak neučiní, je objednávateľ oprávnený odstrániť závadný stav sám, alebo tretou osobou, avšak vždy na náklady poskytovateľa.

Článok XI. Licencie

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť súhlas na použitie aktualizácie softvéru, vsuvky programov, nové vydania a CD verzie software, ktoré objednávateľ obdrží v rámci poskytovania Servisu a softvérovej podpory v počte a len na použitie na inštalačných miestach. Použitie týchto softwarových produktov bude v súlade s licenčnými smernicami výrobcu týchto produktov a objednávateľ súhlasí s ich dodržiavaním.
2. Verzie on-line podporných produktov, poskytnutých touto zmluvou, a CD verzie týchto produktov, sa môžu kopírovať až do počtu inštalačných miest, a to len pre použitie týmito inštalačnými miestami za výhradným účelom diagnostikovania a riešenia softwarových problémov Supportovaných produktov.

Článok XII. Sťahovanie zariadení

Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr päť (5) pracovných dní vopred poskytovateľovi písomné oznámenie o novom mieste inštalácie. Poskytovateľ sa v tomto prípade zaväzuje poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť tak, aby po sťahovaní bolo riešenie plne funkčné, a to bezplatne a bez nároku na úhradu nákladov.

Článok XIII. Vyššia moc

Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa. Tým nie sú dotknuté ustanovenia Obchodného zákonníka o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

Článok XIV. Obchodné tajomstvo

1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne, aj písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám,
2. Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie, ktoré zistila, alebo s príhľadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto zmluvy vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.

Článok XV. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu a softvérovej podpory pre Inštalačné miesta: Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasné ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka, objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
3. Žiadna zo strán nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Za postúpenie alebo prevedenie práv a povinností sa pre účely tejto zmluvy nepovažuje postúpenie alebo prevedenie na Inštalačné miesta uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
4. Všetky oznámenia, dodatky a zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené doporučenou poštou s potvrdením prevzatia na adresu, uvedenú v servisnej zmluve. Každé takéto oznámenie nadobúda účinnosť okamihom prijatia.
5. Táto zmluva sa vyhotovuje v štyroch vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po dvoch vyhotoveniach.
6. Zároveň obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok
7. Táto zmluva je platná a účinná po jej podpísaní oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.

8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č.1 – Inštalačné miesta zahrnuté v zmluve o poskytovaní servisných služieb
Príloha č.2 - Kontaktné osoby objednávateľa a kontakt na call centrum
Príloha č.3 - Aktuálny cenník servisu a služieb v zmysle čl. VIII
Príloha č.4 - Pracovný výkaz – SLA report
Príloha č.5 - Nahlasovanie problému
Príloha č.6 - Cenová kalkulácia
Príloha č. 7 - Protokol o vykonaní prác

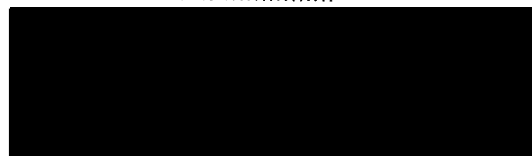
DK: 15. 10. 2007

Za objednávateľa

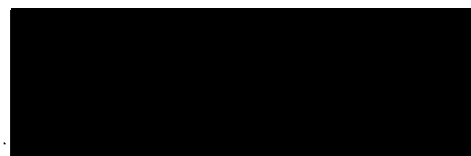
Za poskytovateľa

V Martine dňa 8. 10. 2007

V Bratislave dňa 8. 10. 2007



Dušan Katuščák
generálny riaditeľ
Slovenskej národnej knižnice
Slovenská národná knižnica
Nám. J. C. Hronského
036 01 Martin
2



Roman Kriško
člen predstavenstva
Tempest a.s.