

Zmluva o poskytovaní pozáručných servisných služieb**č. SZ-SZUV/ALCS/2008****uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka****čl. I.****Zmluvné strany**

Obchodné meno: ALCASYS Slovakia, a.s.
so sídlom Staré Grunty 36

Bratislava 4, 840 00

Slovenská republika

IČO: 35 879 335

IČ DPH: SK2021805764

Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s., Bratislava

Číslo účtu: 2621012396/1100

Zastúpená: Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva

(ďalej len „zhotoviteľ“)

a

Obchodné meno: Správa zariadení Úradu vlády Slovenskej republiky
so sídlom Námestie slobody 1

813 70 Bratislava 1

Slovenská republika

IČO: 00002895

DIČ: 2020801508

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000060275/8180

Zastúpená: Ing. Oľga Kolesárová, riaditeľka

(ďalej len „objednávateľ“)

II DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1 **Zhotoviteľom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spoločnosť Alcasys Slovakia, a.s., so sídlom Staré Grunty 36, Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 3296/B, IČO 35 879 335.
- 2.2 **Objednávateľom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie Správa zariadení Úradu vlády Slovenskej republiky, so sídlom Námestie slobody 1, Bratislava, IČO 00002895.
- 2.3 **Zariadením** sa pre účely tejto zmluvy rozumie zariadenie špecifikované v prílohe č. 1 k tejto zmluve, pre ktoré Zhotoviteľ vykonáva servisné služby v rámci tejto zmluvy pre Objednávateľa za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.4 **Službami** sa pre účely tejto zmluvy rozumejú servisné služby poskytované Zhotoviteľom na základe tejto zmluvy na zariadeniach špecifikovaných v prílohe č. 1 k tejto zmluve, presný popis jednotlivých služieb je uvedený v ods. 3.1. a v prílohe č. 2 k tejto zmluve.
- 2.5 **Súčinnosťou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie také konanie zmluvných strán, ktoré je nevyhnutné pre riadne plnenie tejto zmluvy, a ktoré spočíva najmä v:
- poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany Zhotoviteľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto zmluvy,
 - zo strany Objednávateľa v zabezpečení prístupu zamestnancov Zhotoviteľa, resp. ním určených osôb do príslušných priestorov v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy v požadovanom rozsahu,
 - bezodkladné oznamovanie zmien kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené konať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy (ods. 3.1.),
 - ďalšej súčinnosti, ktorá sa preukáže ako účelná pre plnenie predmetu tejto zmluvy.

III PREDMET PLNENIA

- 3.1 Predmetom zmluvy je záväzok Zhotoviteľa poskytovať Objednávateľovi pozáručné servisné služby na komunikačných zariadeniach:
- Hot-line 24x7,
 - Technická podpora, konzultácie,
 - diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadeniach,
 - výmeny nefunkčných častí zariadenia za funkčné (cena náhradných dielov započítaná v cene služby),
 - výmena nefunkčných koncových zariadení za funkčné,
 - konfiguračné zmeny,
 - 1 x ročne on-site návšteva – preventívna prehliadka,
 - 1 x ročne on-site návšteva - podpora pre administrátora,
 - archivácia konfiguračných údajov na médiách u zhotoviteľa,
 - správa prístupových hesiel do systémov v sieti a ich zmena raz za 6 mesiacov, všetko podľa konkrétnych požiadaviek Objednávateľa.

IV TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 4.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje nastúpiť na Objednávateľom požadovaný výkon služby v príslušnom termíne pre každý typ poskytovanej služby podľa prílohy č.1 a č.2 počas doby trvania tejto zmluvy. Časové pokrytie a dostupnosť poskytovaných servisných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 a č.2, individuálne pre každú poskytovanú službu.
- 4.2 Miestom vykonania služieb sú objekty zhotoviteľa v Bratislave na adresách :
- Námestie slobody 1,
 - Námestie slobody 29,
 - Štefánikova 28,
 - Cukrová 14,
 - Radlinského 13,
 - Bôrik 15.

V NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK A ZÁRUČNÁ DOBA

- 5.1 Objednávateľ je povinný poruchy na zariadení a požiadavky na výkon služieb prác nahlasovať Zhotoviteľovi na jeden z nasledujúcich kontaktov :
- telefonicky na tel. č. 02/601027 77,
 - e-mailom na adresu goldservice@alcasys.sk,
 - faxom na fax. č. 02/60102799,
- s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy alebo požiadavky na poskytnutie služby a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje alebo požaduje vykonanie služby.
- 5.2 Zhotoviteľ poskytuje na všetky vykonané servisné služby záruku v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom podpisu protokolu o vykonanom servise. Pri komponentoch spotrebného charakteru zhotoviteľ poskytuje záruku 6 mesiacov odo dňa podpisu protokolu o vykonanom servise. Práva vyplývajúce zo záruky nie je možné uplatniť v súvislosti s bežným opotrebovaním komponentu, alebo jeho jednotlivých častí.

VI POVINNOSTI A PRÁVA ZHOTOVITEĽA

- 6.1 Zhotoviteľ je povinný:
- vykonať dohodnutý predmet tejto zmluvy v rozsahu, termínoch a spôsobom dohodnutých s objednávateľom,
 - poskytovať služby v najvyššej kvalite,
 - informovať objednávatel'a o vývojových zmenách komponentov, upozorniť včas na prípadné zmeny konkrétne dodaných komponentov oproti objednávke a realizovať tieto zmeny až na základe písomnej dohody s objednávateľom,
 - informovať objednávatel'a o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnom prípade spôsobiť znížený výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho časti,
 - poskytovať v súvislosti s plnením predmetu zmluvy objednávatel'ovi poradenstvo a konzultácie,
 - v plnom rozsahu zodpovedať za vlastné riadenie postupu prác pri plnení predmetu zmluvy, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov a dodržiavania predpisov o bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci,

- umožniť kontrolu kvality komponentov, a poskytnutých služieb prostredníctvom technického dozoru objednávateľa,
- viesť dokumentáciu o všetkých požiadavkách a servisných úkonoch vykonaných u objednávateľa,
- vykonanie každej servisnej požiadavky potvrdiť osobe, ktorá poruchu alebo požiadavku nahlasuje,
- predkladať raz ročne zoznam všetkých požiadaviek a vykonaných servisných úkonov,
- v prípade, že rozsah poruchy znemožňuje komunikáciu z/do siete primárneho operátora a nie je možné ju odstrániť do 24 hodín od nástupu na jej odstránenie, zabezpečí zhotoviteľ náhradné riešenie zabezpečujúce základnú komunikáciu objektu so sieťou primárneho operátora do 24 hodín od nástupu na odstránenie poruchy.

6.2. Zhotoviteľ má právo:

- v prípade potreby vykonať bezplatnú technickú inováciu zariadenia zlepšujúcu jeho výkonnosť,
- neustále kontrolovať stav komponentov a dodržiavanie prevádzkových podmienok zariadení,
- zabezpečiť časť predmetu plnenia zmluvy prostredníctvom tretej strany, v týchto prípadoch preberá všetku zodpovednosť za prevedenie takto zadaných prác akoby ich realizoval sám.

VII

POVINNOSTI A PRÁVA OBJEDNÁVATEĽA

7.1. Objednávateľ je povinný:

- platiť poskytovateľovi za predmet zmluvy cenu v dohodnutej výške a určeným spôsobom,
- určiť poverené osoby na nahlasovanie a prebratie servisu podľa predloženého harmonogramu alebo k vyžiadanému servisnému zásahu,
- zabezpečiť vstup povereným pracovníkom zhotoviteľa do priestorov objednávateľa k servisnému zásahu alebo na vyžiadanie
- bezplatne zabezpečiť potrebné energetické príkony pre činnosť pracovníka zhotoviteľa a komunikačné prostriedky nevyhnutné pre výkon servisnej činnosti
- prípadné ním objednané služby nad rámec stanovený v ods. 3.1. tejto zmluvy uhrádzať na základe jednotkového cenníka služieb uvedeného v prílohe č.3.

7.2. Objednávateľ má právo:

- neustále kontrolovať kvalitu komponentov, a poskytovaných služieb,
- neustále kontrolovať výhodnosť cien komponentov, prác a ďalších dodacích podmienok,
- odmietnuť prevzatie vykonanej služby, ak táto vykazuje vady,
- v prípade, že zhotoviteľ bude v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy a medzi obidvoma stranami nebude dohodnuté inak, má objednávateľ právo v záujme bezpečnosti a plynulého prevádzkového chodu objednávateľa zabezpečiť si odstránenie závady treťou osobou podľa vlastného výberu (prípadne vlastnými silami) avšak na náklady zhotoviteľa.

VIII
CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cena za poskytovanie pozáručných servisných služieb je v súlade s prílohou č.1 nasledovná :

Pol	Lokalita servisovaného zariadenia	Cena bez DPH (Sk)	DPH 19% (Sk)	Cena s DPH (Sk)
1	Námestie slobody 1	183 150,00 Sk	34 798,50 Sk	217 948,50 Sk
2	Námestie slobody 29	32 250,00 Sk	6 127,50 Sk	38 377,50 Sk
3	Štefánikova 28	63 510,00 Sk	12 066,90 Sk	75 576,90 Sk
4	Cukrová	26 300,00 Sk	4 997,00 Sk	31 297,00 Sk
5	Radlinského	34 500,00 Sk	6 555,00 Sk	41 055,00 Sk
6	Bórik	63 500,00 Sk	12 065,00 Sk	75 565,00 Sk
SPOLU		403 210,00 Sk	76 609,90 Sk	479 819,90 Sk

Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením, spôsobených pracovníkmi obsluhy Objednávateľa, užívateľmi, neoprávneným zásahom tretích strán do Zariadenia bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v uvedenej cene.

- 8.2. Služby vykonávané podľa čl. III tejto zmluvy budú uhrádzané Objednávateľom paušálne na konci každého kalendárneho štvrťroka, vždy za uplynulé obdobie na základe daňového dokladu vystaveného Zhotoviteľom. Výška paušálnej štvrťročnej fakturovanej sumy predstavuje $\frac{1}{4}$ ceny „SPOLU“ uvedenej v tabuľke v ods. 8.1.
- 8.3. Splatnosť daňového dokladu je najmenej 30 dní od doručenia Objednávateľovi. Faktúra bude spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu.
- 8.4. Prílohou k faktúre bude zoznam servisných činností a zásahov, ktoré boli za predmetný štvrťrok vykonané.
- 8.5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na opravu. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.
- 8.6. K faktúrovaných sumám bude pripočítaná príslušná DPH.
- 8.7. Ceny uvedené v tejto zmluve sú stanovené dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách a vyplývajú z výsledkov verejnej súťaže „Pozáručné servisné služby na komunikačných zariadeniach“.
- 8.8. Zmluvná cena určená v tejto zmluve (najmä v ods. 8.1.) nemôže byť zmenená jednostranným úkonom žiadnej zmluvnej strany; tým nie je dotknuté ustanovenie ods. 8.8. a 8.9.
- 8.9. Ku zmene ceny predmetu zmluvy môže dôjsť zo strany zhotoviteľa iba v prípade, ak by došlo k zmene sadzby DPH.

- 8.10. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeniť platobné podmienky súvisiace s viazaním a reguláciou a zmenou štátneho rozpočtu. Objednávateľ neposkytuje preddavok.

IX ZMLUVNÉ POKUTY

- 9.1. V prípade, že je zhotoviteľ v omeškaní s výkonom servisných služieb zodpovedajúcim spôsobom, má objednávateľ nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,04 % z ročného poplatku za príslušné zariadenie za každú aj načatú hodinu omeškania.
- 9.2. V prípade, že je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry za vykonané služby, má zhotoviteľ nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,04 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania s uhradením dlžnej sumy. Táto zmluvná pokuta nemôže byť uplatnená v prípade, že omeškanie spôsobí peňažný ústav objednávateľa.
- 9.3. Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy pri nesplnení povinnosti objednávateľa, vyplývajúcej z ustanovení tejto zmluvy, pričom takéto neplnenie primerane posúva všetky termíny zaväzujúce zhotoviteľa.

X OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 10.1 Dôverná informácia je každá informácia alebo skutočnosť verejne neprístupná, technického, obchodného, výrobného charakteru alebo iná informácia označená niektorou stranou tejto zmluvy ako dôverná. Dôverné informácie sú najmä, ale nie len, akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, know-how alebo iné práva duševného vlastníctva chránené osobitnými zákonmi, dáta, dokumentácie alebo iné informácie z informačného systému zmluvnej strany v akejkoľvek podobe.
- 10.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií pri výkone jeho činnosti, a že ich budú náležite chrániť pred neoprávnenou manipuláciou, minimálne však tak, akoby išlo o ochranu ich vlastných informácií podobnej povahy a dôležitosti. Rovnako sa zmluvné strany zaväzujú, že tieto informácie budú používať iba na účely priamo alebo nepriamo súvisiace s realizáciou diela podľa tejto zmluvy.
- 10.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia a oboznámia všetkých svojich zamestnancov, prípadne svojich vlastných zmluvných partnerov, prostredníctvom ktorých budú realizovať projekty/ činnosti, pri ktorej sa dostanú alebo by sa mohli dostať do kontaktu s dôvernými informáciami, že budú dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy aby sa zabránilo neoprávnenej manipulácii s týmito informáciami. Rovnako sa zmluvné strany zaväzujú, že neposkytnú dôverné informácie a neumožnia neoprávnenú manipuláciu s nimi tretím osobám.
- 10.4 V prípade porušenia ustanovení tohto článku zmluvy má dotknutá zmluvná strana nárok na náhradu škody v plnom rozsahu.

- 10.5 Zmluvné strany berú na vedomie skutočnosť, že predmetom obchodného tajomstva nie sú informácie, ktoré je Objednávateľ povinný zverejniť na základe zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení

XI VYŠŠIA MOC

- 11.1. Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nie len, vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku a výluky, alebo akejkoľvek inej udalosti mimo rozumnú kontrolu týkajúcej sa strany (ďalej označené ako „skutočnosť“)), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie tejto skutočnosti do päť (5) dní od dátumu výskytu tejto skutočnosti.

XII ZÁNİK ZMLUVY

- 12.1. Táto zmluva zaniká odstúpením od zmluvy, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán.

- 12.2. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy zhotoviteľom. Podstatným porušením zmluvy zhotoviteľom je porušenie ktorejkoľvek povinnosti zhotoviteľa uvedenej v tejto zmluve, najmä:

- a) opakované nedodržanie dohodnutého termínu vykonania predmetu zmluvy,
- b) opakované nedodržanie kvalitatívnych podmienok výkonu servisných prác dohodnutých touto zmluvou,
- c) opakovaná reklamácia tej istej vady poskytnutých servisných služieb,
- d) viacnásobný výskyt väd poskytnutých servisných služieb.

V prípade odstúpenia od zmluvy sa už poskytnuté plnenia vzhľadom na charakter poskytovaných služieb nevracajú. Zmluvné strany v takomto prípade považujú úhrady zo strany objednávateľa za služby poskytnuté zhotoviteľom za kompenzáciu bezdôvodného obohatenia, ktoré vzniká v prípade odstúpenia od zmluvy na strane objednávateľa. Týmto však nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

- 12.3. Zmluva môže zaniknúť tiež výpoveďou bez uvedenia dôvodu zo strany objednávateľa alebo zhotoviteľa. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcim po doručení výpovede druhej zmluvnej strane, ak nie je dohodnuté inak.

- 12.4. Zmluva môže zaniknúť i dohodou zmluvných strán k určitému dňu.

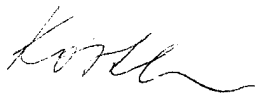
- 12.5. V prípade, že príde k zániku zmluvy niektorým zo spôsobov podľa bodu 1. tohto článku, uhradí objednávateľ zhotoviteľovi pomernú časť štvrťročnej odmeny (ods. 8.2.) za služby už poskytnuté ale dosiaľ nefakturované (pomer dni poskytovania služieb/dni v kalendárnom štvrťroku), zníženú o prípadnú náhradu škody spôsobenej objednávateľovi, za ktorú zodpovedá zhotoviteľ a o sankcie dohodnuté touto zmluvou.

XIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 12 mesiacov. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, t. j. od 1. 1. 2008.
- 11.2 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po dvoch exemplároch.
- 11.3 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto zmluve musia byť vykonané písomnou formou na základe dohody zmluvných strán.
- 11.4 V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto zmluvy.
- 11.5 Zmluvné strany budú riešiť prípadné rozpory predovšetkým dohodou. V prípade, ak dohoda nie je možná, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na príslušný súd.
- 11.6 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami § 536 a nasl. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení a predpismi s ním súvisiacimi.
- 11.7 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle, prostej omylu, ju podpisujú.
- 11.8 Prílohy č. 1- 4:
1. Špecifikácia Zariadenia a cenová kalkulácia služieb,
 2. Špecifikácia a popis servisných služieb,
 3. Cenník služieb zhotoviteľa,
 4. Zoznam osôb oprávnených konať v mene zmluvných strán pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na servisné výkony a ich odstraňovaní, resp. realizácii.

Dňa 28. 12. 2007

Dňa 28.12. 2007


Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva
ALCASYs Slovakia, s.r.o.


Ing. Oľga Kolesárová, riaditeľka

Príloha č.1 ku Zmluve o poskytovaní pozáručných servisných služieb –
Špecifikácia zariadenia a kalkulácia služieb

Špecifikácia zariadení

Miesto inštalácie	Námestie slobody 1	Námestie slobody 29	Štefánikova 28 a Miestodržiteľský palác	Cukrová	Radlinského	Bôrik
Typ zariadenia	Alcatel 4400 R6.0.1	Alcatel 4400 R6.0.1	Alcatel 4400 R6.0.1	Alcatel 4400 R6.0.1	Alcatel 4400 R6.0.1	Alcatel 4400 R5.1.2
Konfigurácia zariadenia						
Kabinet	ACT28+2xVH	ACT10 VM	ACT10 VM	ACT10 VM	ACT10 VM	ACT14 M2
CPU	2 x CPU5-3	CPU6	CPU5-3	CPU6	CPU6	CPU6
ISDN BRA2	11	0	0	0	0	3
ISDN PRA2	7	0	0	0	0	1
INTIP2	1	1	1	1	1	1
NDDI	24	8	8	8	8	8
UA	288	48	76	8	48	160
Z	48	12	36	4	12	24
Voice Mail	VPS35					
Management 4760	A4760 R2.1					
CCDistribution			10			
CCSupervision			1			
CCivr			8 analog port			
A4035	20	1	8	4		4
A4020	38	5	5	3	2	6
A4010	168	40	67	35	35	10
A4004	31	3	2		1	94
A4095						40

Cena služieb

Pol	Lokalita servisovaného zariadenia	Cena bez DPH (Sk)	DPH 19% (Sk)	Cena s DPH (Sk)
1	Námestie slobody 1	183 150,00 Sk	34 798,50 Sk	217 948,50 Sk
2	Námestie slobody 29	32 250,00 Sk	6 127,50 Sk	38 377,50 Sk
3	Štefánikova 28	63 510,00 Sk	12 066,90 Sk	75 576,90 Sk
4	Cukrová	26 300,00 Sk	4 997,00 Sk	31 297,00 Sk
5	Radlinského	34 500,00 Sk	6 555,00 Sk	41 055,00 Sk
6	Bôrik	63 500,00 Sk	12 065,00 Sk	75 565,00 Sk
SPOLU		403 210,00 Sk	76 609,90 Sk	479 819,90 Sk

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní pozáručných servisných služieb – Špecifikácia zariadenia a kalkulácia služieb

Kalkulácia služieb celková

Lokality servisovaného zariadenia	Hot-line	Technická podpora, konzultácie	Diagnostika a odstraňovanie porúch	Výmenny nefunkčných častí vrátane ceny náhradných dielov	Vymena nefunkčných koncových zariadení	Konfiguračné zmeny	Preventívna prehliadka	Podpora administrátora	Archivácia konfiguračných údajov
Námestie slobody 1	3 500,00 SK	1 800,00 SK	14 000,00 SK	100 800,00 SK	12 850,00 SK	28 800,00 SK	7 200,00 SK	8 800,00 SK	1 800,00 SK
Námestie slobody 29	3 500,00 SK	1 800,00 SK	1 700,00 SK	10 200,00 SK	2 450,00 SK	3 600,00 SK	7 200,00 SK	0,00 SK	900,00 SK
Štefanikova 28 + Miest. pal.	3 500,00 SK	1 800,00 SK	3 300,00 SK	23 760,00 SK	4 150,00 SK	18 000,00 SK	7 200,00 SK	0,00 SK	900,00 SK
Cukrová	3 500,00 SK	1 800,00 SK	900,00 SK	5 400,00 SK	2 100,00 SK	3 600,00 SK	7 200,00 SK	0,00 SK	900,00 SK
Radlinského	3 500,00 SK	1 800,00 SK	2 100,00 SK	12 600,00 SK	1 900,00 SK	3 600,00 SK	7 200,00 SK	0,00 SK	900,00 SK
Bořík	3 500,00 SK	1 800,00 SK	5 700,00 SK	34 200,00 SK	5 700,00 SK	3 600,00 SK	7 200,00 SK	0,00 SK	900,00 SK
SPOLU	21 000,00 SK	10 800,00 SK	27 700,00 SK	186 960,00 SK	29 150,00 SK	61 200,00 SK	43 200,00 SK	8 800,00 SK	6 300,00 SK

Rozsah servisných služieb

- Hot-line 24x7
- Technická podpora, konzultácie
- diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadeniach
- výmeny nefunkčných častí zariadenia za funkčné (cena náhradných dielov započítaná v cene služby)
- výmena nefunkčných koncových zariadení za funkčné
- konfiguračné zmeny
- 1 x ročne on-site návšteva – preventívna prehliadka
- 1 x ročne on-site návšteva - podpora pre administrátora
- archivácia konfiguračných údajov na médiách u zhotoviteľa
- správa prístupových hesiel do systémov v sieti a ich zmena raz za 6 mesiacov

Reakčné doby

Námestie Slobody 1

	Diaľková diagnostika	Zásah na mieste	Odstránenie poruchy
Typ poruchy			
Kritická	Do 1 hodiny	Do 2 hodín	Do 4 hodín
Závažná	Do 1 hodiny	Do 4 hodín	Do 6 hodín
Bežná	Do 1 hodiny	Do 8 hodín	Do 24 hodín

Námestie Slobody 29, Štefánikova 28, Cukrová, Radlinského, Bôrik

	Diaľková diagnostika	Zásah na mieste	Odstránenie poruchy
Typ poruchy			
Kritická	Do 2 hodín	Do 4 hodín	Do 8 hodín
Závažná	Do 2 hodín	Do 6 hodín	Do 16 hodín
Bežná	Do 2 hodín	Do 12 hodín	Do 24 hodín

Karl

Definície poruchy

Definícia poruchy	A4400 / OXE
Kritická	- viac ako 30% účastníkov mimo prevádzky - viac ako 30% trunkov mimo prevádzku
Závažná	- viac ako 10% účastníkov mimo prevádzky - viac ako 10% trunkov mimo prevádzku
Bežná	ostatné poruchy

Reakčná doba na požiadavky rekonfigurácií a konzultácií

	Diaľkový prístup	Zásah na mieste
Rekonfigurácie, konzultácie	Do 4 hodín	Do 12 hodín

Reakčná doba na požiadavky výmeny/opravy koncových zariadení

	Zásah na mieste
Výmena koncového zariadenia	Do 12 hodín

Pozn.: cena za opravu koncového zariadenia bude účtovaná na základe nákladov na opravu, v prípade neopraviteľnosti zariadenia bude zákazník informovaný a rozhodne o riešení výmeny / zakúpenia nového koncového zariadenia

Časové pokrytie pre služby Pondelok – Piatok 7:30 – 21:00

- technická podpora, konzultácie
- diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadeniach
- výmeny nefunkčných častí zariadenia za funkčné (cena náhradných dielov započítaná v cene služby)
- výmena nefunkčných koncových zariadení za funkčné
- konfiguračné zmeny

Korba

Príloha č.3 k Zmluve o poskytovaní pozárúčnych servisných služieb – Ceník služieb zhotoviteľa

Služba	Úroveň	Spôsob poskytnutia	SK / hod	cestovné náklady	Poznámka
Inštalácia / Install	basic	on-site	750	10 SK/km, BA - 350 SK	mechanické inštalácie
	standard	on-site/on-line	1600	10 SK/km, BA - 350 SK	základné konfigurácie
	advanced	on-site/on-line	2200	10 SK/km, BA - 350 SK	Network, Management
	expert	on-site/on-line	2800	10 SK/km, BA - 350 SK	CC
Podpora / Support	asist	on-line	1000		Telekonzultácia a podpora
	asist	on-site	1600	10 SK/km, BA - 350 SK	Technická podpora u zákazníka / systémy A4200/OXO
	asist	on-site	1800	10 SK/km, BA - 350 SK	Technická podpora u zákazníka
	basic S	on-site/on-line	1600	10 SK/km, BA - 350 SK	Diaľková diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy A4200/OXO
	basic	on-site/on-line	1800	10 SK/km, BA - 350 SK	Diaľková diagnostika, Základné rekonfigurácie
	advanced	on-site/on-line	2200	10 SK/km, BA - 350 SK	Rekonfigurácie, nastavenia - Network management, Aplikácie
	expert	on-site/on-line	2800	10 SK/km, BA - 350 SK	Rekonfigurácie, nastavenia Contact Centrá
Školenie / Training	basic	on-site	1500	10 SK/km, BA - 350 SK	užívateľské
	advanced	on-site	2200	10 SK/km, BA - 350 SK	administrátorské, Management SW
	expert	on-site	2200	10 SK/km, BA - 350 SK	CC
Výmena / Replacement	basic	on-site	750	10 SK/km, BA - 350 SK	fyzická výmena hardware
Analýza / Analyse	basic		750	10 SK/km, BA - 350 SK	merania, zber údajov
	advanced		2200		vyhodnotenia, návrhy
Projekt / Project			podľa dohodnutého rozsahu		projektová dokumentácia
Projekt management / PM			2400		
Customizácia	basic	on-site/on-line	1800	10 SK/km, BA - 350 SK	tarifikácie, basic CTI
	advanced	on-site/on-line	2200	10 SK/km, BA - 350 SK	CTI
	expert	on-site/on-line	2400	10 SK/km, BA - 350 SK	CTI pre Call Center

On-line podpora minimálne 30 min.
On-site podpora minimálne 30 min.

Dokument
Príloha c3

Zoznam osôb oprávnených konať v mene zmluvných strán pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na servisné výkony a ich odstraňovaní, resp. realizácii

Oprávnené osoby objednávateľa:

[REDACTED]

Útvar: ÚRAD VLÁDY SR
ODBOR INFORMATIKY A RACIONALIZÁCIE ŠTÁTNEJ SPRÁVY
Funkcia: [REDACTED]
Telefón: 57295250
Fax: 57295296
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Nám. Slobody 1, 813 70 Bratislava

[REDACTED]

Útvar: ÚRAD VLÁDY SR
ODBOR INFORMATIKY A RACIONALIZÁCIE ŠTÁTNEJ SPRÁVY
Telefón: 57295229
Fax: 57295296
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Nám. slobody 1, 813 70 Bratislava

[REDACTED]

Útvar: ÚRAD VLÁDY SR
ODBOR INFORMATIKY A RACIONALIZÁCIE ŠTÁTNEJ SPRÁVY
Telefón: 57295218
Fax: 57295296
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Nám. slobody 1, 813 70 Bratislava

[REDACTED]

Útvar: SPRÁVA ZARIADENÍ ÚRADU VLÁDY SR
Telefón: 57295187
Fax: 57295472
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Nám. slobody 1, 813 70 Bratislava

██████████
Útvar: SPRÁVA ZARIADENÍ ÚRADU VLÁDY SR

Telefón: 57295463

Fax: 57295472

E-mail: ██████████

Adresa: Nám. slobody 1, 813 70 Bratislava

Oprávnené osoby zhotoviteľa:

██████████
Útvar: ALCASYS Slovakia, a.s.
Technické oddelenie

Funkcia: Technický expert

Telefón: +421 2 601027 11

Fax: +421 2 601027 99

E-mail: ██████████

Adresa: Staré grunty 36
P.O.Box 41
840 04 Bratislava 4

██████████
Útvar: ALCASYS Slovakia, a.s.
Technické oddelenie

Funkcia: Technický expert

Telefón: +421 2 601027 11

Fax: +421 2 601027 99

E-mail: ██████████

Adresa: Staré grunty 36
P.O.Box 41
840 04 Bratislava 4

[REDACTED]

Útvar: ALCASYS SIllovakia, a.s.
Technické oddelenie
Funkcia: Technický expert
Telefón: +421 2 601027 11
Fax: +421 2 601027 99
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Staré grunty 36
P.O.Box 41
840 04 Bratislava 4

[REDACTED]

Útvar: ALCASYS SIllovakia, a.s.
Technické oddelenie
Funkcia: Technický expert
Telefón: +421 2 601027 11
Fax: +421 2 601027 99
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Staré grunty 36
P.O.Box 41
840 04 Bratislava 4

[REDACTED]

Útvar: ALCASYS SIllovakia, a.s.
Technické oddelenie
Funkcia: Riaditeľ operations
Telefón: +421 2 601027 11
Fax: +421 2 601027 99
E-mail: [REDACTED]
Adresa: Staré grunty 36
P.O.Box 41
840 04 Bratislava 4

[Handwritten signature]