

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zák.č. 513/91 Zb. v znení neskorších predpisov  
(Obchodného zákonníka)

**ZMLUVNÉ STRANY****INTERLAN a.s.****Správa zariadení Úradu vlády SR****Levočská č. 1  
851 01 Bratislava****Námestie slobody 1  
813 70 Bratislava****OPRÁVNENÁ OSOBA:  
Ing. Miroslav Hrobár  
predseda predstavenstva****OPRÁVNENÁ OSOBA:  
Ing. Róbert Štofko  
riaditeľ SZÚV SR****BANKOVÉ SPOJENIE:  
TATRABANKA Bratislava**

č.ú.: 2624002409/1100

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri  
Okresného súdu Bratislava I.,  
Oddiel: Sa, Vložka číslo: 511/B**BANKOVÉ SPOJENIE:**

Štátna pokladnica

č.ú.: 7000060275/8180

IČO: 00002895

**v ďalšom ako dodávateľ****v ďalšom ako odberateľ****PREAMBULA**

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (v ďalšom len "Zmluva") ustanovuje podmienky poskytovania pozáručného servisu, ako aj ostatných servisných služieb poskytovaných dodávateľom v prospech odberateľa na informačných systémoch odberateľa.

**1. Predmet zmluvy:**

- a) Poskytovanie nadštandardného pozáručného servisu v skrátených servisných dobách, slúžiaceho k zabezpečeniu nepretržitej prevádzky informačného systému, a minimalizácie časových výpadkov v prípade poruchy systému (vid'. Čl. 3 ods. c. tejto zmluvy). Technický servis tohto typu bude poskytovaný na zariadenia, od funkčnosti ktorých priamo závisí funkčnosť nadradeného technologického celku/informačného systému, tzv. strategické zariadenia ako sú servery, centrálné aktívne sieťové prvky.

- b) Poskytovanie štandardného pozáručného servisu v štandardných servisných dobách, slúžiaci k zabezpečeniu nepretržitej prevádzky informačného systému, a minimalizácie časových výpadkov v prípade poruchy systému (viď. Čl. 3 ods. b. tejto zmluvy).  
Technický servis tohto typu bude poskytovaný na zariadenia, od funkčnosti ktorých priamo nezávisí funkčnosť nadradeného technologického celku/informačného systému, ako sú pracovné stanice, lokálne tlačiarne a pod.
- c) Poskytovanie odborných konzultácií súvisiacich s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy.

## 2. Definícia základných pojmov:

**Doba servisného zásahu:** doba plynúca od oficiálneho prijatia požiadavky na servisný zásah dodávateľom do prvého kontaktu servisného technika dodávateľa s kompetentnými pracovníkmi odberateľa.

**Doba odstránenia poruchy:** doba plynúca od príchodu servisného technika dodávateľa k zariadeniu, alebo technologickému celku, na ktorom je potrebné vykonať servisný zásah, do doby uvedenia zariadenia alebo technologického celku do stavu umožňujúceho prevádzku daného zariadenia alebo technologického celku a odovzdania daného zariadenia späť do užívania odberateľa.

**Porucha:** stav, pri ktorom je zariadenie, alebo technologický celok z dôvodu nefunkčnosti jednotlivých komponentov, alebo ich chybné montáže neschopné bezpečnej a bezchybné prevádzky, akej je schopné v stave plnej funkčnosti.

## 3. Podmienky poskytovania servisných služieb

- a) Dodávateľ poskytne na základe vyžiadania odberateľa servisný zásah na zariadenie, na ktorom sa prejavila porucha, a na ktoré sa nevzťahuje riadna záručná doba poskytnutá subjektom, ktorý je pôvodným dodávateľom zariadenia. Servisný zásah poskytne v zmysle podmienok stanovených touto zmluvou.
- b) Na zariadenia, od funkčnosti ktorých priamo nezávisí funkčnosť nadradeného technologického celku/informačného systému (pracovné stanice, lokálne tlačiarne a pod.), poskytuje dodávateľ servisný zásah do 12 hodín od nahlásenia požiadavky kompetentnou osobou odberateľa a následnú opravu do 12 hodín. V takomto prípade sa jedná o tzv. štandardný servis.
- c) Na zariadenia, od funkčnosti ktorých priamo závisí funkčnosť nadradeného technologického celku/informačného systému, tzv. strategické zariadenia (servery, centrálné aktívne sieťové prvky a pod.), poskytuje dodávateľ servisný zásah do 2 hodín od nahlásenia požiadavky kompetentnou osobou odberateľa a následné uvedenie zariadenia do prevádzkyschopného stavu do 8 hodín. V takomto prípade sa jedná o tzv. nadštandardný servis v skrátených servisných dobách.
- d) V prípade, ak bola doba poskytnutia servisnej služby na základe požiadavky pracovníka odberateľa v inom časovom rozsahu, ako uvedenom v predchádzajúcich odsekoch, akceptuje sa táto doba. Uvedená skutočnosť musí byť zaznamenaná v príslušnom servisnom protokole.
- e) Doba poskytovania servisných služieb je v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 hod.
- f) Miestom plnenia servisu sú priestory odberateľa, v ktorých sa nachádza zariadenie, ktoré je predmetom servisu. V odôvodnených prípadoch je možné zariadenie prevziať do servisného strediska dodávateľa, kde bude oprava vykonaná. Dodávateľ prijme také



opatrenia, aby nebola narušená prevádzkyschopnosť a výkonnosť technologického celku. Náklady na dopravu do a zo servisného strediska znáša dodávateľ.

- g) Dodávateľ vyvinie maximálne úsilie, aby bola oprava vykonaná na úrovni najmenšieho reálne opraviteľného dielu pokazeného zariadenia. V prípade neefektívnosti opravy zariadenia, je možné opravu zariadenia vykonať výmenou za nové. O takomto postupe musí byť odberateľ dodávateľom vopred informovaný a musí dôjsť k dohode o cene za nové zariadenie.
- h) V prípade poruchy (vyžadujúcej servisný zásah podľa tejto zmluvy, ktorú nie je možné priamo reprodukovať, a ktorá nastáva za špecifických okolností, prípadne príčinu ktorej nie je možné bezprostredne určiť, si dodávateľ pri jeho identifikácii (diagnostikovaní) vyhradzuje právo postupovať tzv. vylučovacou metódou (postupná výmena podozrivých komponentov a následné testovanie) vedúcou k vylúčeniu príčiny problému.
- i) V prípade, ak je servis požadovaný na zariadení, u ktorého nie sú dostupné originálne náhradné diely, ani ich ekvivalenty a tieto sú k odstráneniu poruchy potrebné, alebo u ktorého z objektívnych príčin nie je reálne vykonať požadovaný servis (zastaralosť zariadenia, neexistencia výrobcu a pod.), navrhne dodávateľ odberateľovi vhodné alternatívne riešenie predmetného servisu. Tento návrh sa pritom nepovažuje za konzultáciu podľa čl. 1 ods. c) tejto zmluvy.
- j) Doby servisných zásahov uvedené v ods. b) a c) neplatia, ak je potreba servisného zásahu vyvolaná niektorou z nasledujúcich príčin:
  - ja) ak predmetné zariadenie nebolo používané na účel, na ktorý bolo určené,
  - jb) ak predmetné zariadenie bolo používané v podmienkach, ktoré nevyhovujú podmienkam uvedeným výrobcom,
  - jc) ak predmetné zariadenie bolo používané v rozpore s užívateľským manuálom vydaným výrobcom,
  - jd) ak bolo zariadené poškodené vonkajším zásahom, požiarom, výbuchom, búrkou, zatopením, alebo inou živelnou pohromou,
  - je) ak bol problém spôsobený zanedbaním pravidelnej profylaktiky zariadenia,
  - jf) ak bol problém spôsobený neodbornou manipuláciou, zmenou konfigurácie nastavenia, inštaláciou software dodaného treťou stranou, vymazaním, príp. nesprávnym prekonfigurovaním software, alebo jeho častí.

Aj v týchto prípadoch vyvinie dodávateľ maximálne úsilie na vyriešenie vzniknutého problému.

- k) V prípade, že zariadenie je potrebné prevziať do servisného strediska dodávateľa, alebo mimo priestorov Úradu vlády SR, musia byť zo zariadenia pred odvozom vybraté pamäťové médiá (pevné disky, resp. ďalšie komponenty, ktoré slúžia na ukladanie dát). Tieto musia zostať v priestoroch ÚV SR, s výnimkou, ak sa porucha môže týkať priamo týchto médií, a jej diagnostika na mieste nie je možná. V prípade, že sa porucha nachádza priamo na pamäťovom médiu, oprava sa uskutoční dodaním nového média. Servisný zásah na pamäťovom médiu je možný len vo výnimočnom prípade po súhlase zodpovedného pracovníka odberateľa (pracovník OIRŠS) a zaznamenaní tejto skutočnosti v servisnom protokole.

#### 4. Spôsob nahlasovania požiadaviek na servisný zásah a evidencia

- a) Požiadavky na servisný zásah budú kompetentní pracovníci odberateľa nahlasovať v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00 na príslušné servisné stredisko dodávateľa na **faxové číslo 07/63830722**. V prípade urgentnosti servisu je akceptovateľné aj telefonické nahlásenie na **telefónne čísla 07/63830 470, 63830 706**, ak bude dodatočne doplnené

faxovým hlásením. V požiadavke na vykonanie servisného zásahu uvedie kompetentný pracovník odberateľa typ zariadenia, na ktorom sa prejavuje porucha, popis poruchy a výrobné číslo zariadenia, ak sa toto na zariadení nachádza a miesto, na ktorom sa predmetné zariadenie nachádza (číslo kancelárie a pod.).

- b) Doba servisného zásahu špecifikovaná v čl. 3, ods. b), c) a d) začína plynúť od času prijatia oznámenia o poruche.
- c) Každý servisný zásah musí byť zdokumentovaný servisným protokolom, ktorý bude podpísaný servisným technikom dodávateľa a príslušným pracovníkom odberateľa. Jedno vyhotovenie servisného protokolu ostáva u dodávateľa a jedno u odberateľa.

## 5. Cena za poskytnutie služby:

Zmluvné strany sa dohodli nasledovne

- a) Cena je stanovená dohodou podľa zákona o cenách č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov a podľa zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- b) Za služby poskytnuté za podmienok dohodnutých v článku 3 tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli na cene v nasledovných sadzbách:
  - ba) Štandardný servis v zmysle čl. 3 ods. b):  
Práca technika – hardwarový/sieťový špecialista:  
za každú, aj načatú hodinu činnosti 640,-Sk
  - bb) Nadštandardný servis v skrátených servisných dobách v zmysle čl. 3 ods. c.):  
Práca technika – hardwarový/sieťový špecialista:  
za každú, aj načatú hodinu činnosti 1180,-Sk
  - bc) Konzultant: za každú, aj načatú hodinu činnosti 2.100,-Sk  
Potreba odborného konzultanta musí byť v konkrétnych prípadoch odsúhlasená obidvomi zmluvnými stranami formou objednávky zo strany odberateľa potvrdená dodávateľom.
- c) Uvedené sadzby sú účtované pri výkone činnosti v čase 8:00 – 18:00 hod bežného pracovného dňa. Mimo uvedeného času a v dňoch pracovného voľna sa k uvedeným sadzbám účtuje prirážka 30%.
- d) Dopravné náklady v rámci Bratislavy sú zdarma, mimo Bratislavy 10,-Sk/km.
- e) Ceny materiálu/náhradných dielov budú účtované zvlášť podľa cenníka uvedeného v prílohe č. 1 tejto zmluvy platného ku dňu 26.1.2005.
- f) Ceny sú uvedené bez DPH, ktorá bude fakturovaná v príslušnej, zákonom stanovenej sadzbe.
- g) Všetky ceny uvedené v tejto zmluve sú stanovené s ohľadom na finančné ukazovatele obvyklé na území SR ku dňu uzatvorenia zmluvy. V prípade zmeny niektorého z ukazovateľov (vývoj inflácie v štáte v 6 mesačnom období, nárast kurzu Sk voči EUR o viac ako 5%, zmena platnej legislatívy) si obidve zmluvné strany vyhradzuju právo obnovenia cenového rokovania. Pri určovaní miery vývoja inflácie sa bude vychádzať z hodnoty udávanej Slovenským štatistickým úradom.



## 6. Platobné podmienky:

- a) Zmluvné strany sa dohodli používať pre svoj vzájomný platobný styk príkaz k úhrade.
- b) Platba za vykonanú servisnú službu bude prebiehať na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného dodávateľom po ukončení servisného zásahu. Podkladom na fakturáciu bude servisný protokol, podpísaný pracovníkom odberateľa.
- c) V prípade, ak v kratšom časovom období (cca 14 dní), bolo vykonané viacnásobné poskytnutie servisných služieb, vyhradzuje si dodávateľ právo fakturácie týchto služieb v rámci jedného daňového dokladu (faktúry). Podkladom na fakturáciu budú servisné protokoly z predmetných servisných zásahov, podpísané pracovníkom odberateľa.
- d) Zaplatenie faktúr vystavených dodávateľom bude vykonané do 30 dní od ich prevzatia podateľňou, alebo kompetentnou osobou odberateľa.
- e) Zaplatením sa rozumie odpísanie fakturovanej čiastky z účtu odberateľa v prospech účtu dodávateľa.

## 7. Povinnosti zmluvných strán

- a) Odberateľ je povinný pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať kompetentných pracovníkov dodávateľa o požiadavkách na servisný zásah a zabezpečiť čo najrýchlejší a nerušený vstup pracovníkov, alebo ak to situácia vyžaduje, aj motorových vozidiel dodávateľa do priestorov, v ktorých sa vykoná servisný zásah.
- b) Odberateľ je povinný podľa svojho najlepšieho vedomia a svedomia poskytnúť pracovníkom dodávateľa informácie a potrebnú súčinnosť vedúce k urýchleniu vyriešenia problému, ktorý je predmetom servisného zásahu.
- c) Po každom vykonaní servisného zásahu je pracovník dodávateľa povinný vystaviť protokol o vykonanom servise.
- d) Dodávateľ sa zaväzuje za účelom efektívneho zabezpečenia predmetu plnenia zmluvy poskytnúť v prospech odberateľa technické kapacity svojich servisných stredísk v rámci celého územia Slovenskej republiky.
- e) Dodávateľ je povinný oznámiť odberateľovi do troch pracovných dní odo dňa podpísania tejto zmluvy kontaktné telefónne a faxové čísla svojich servisných stredísk. Rovnako je povinný oznámiť odberateľovi každú zmenu kontaktných telefónnych a faxových čísiel.
- f) Pracovníci dodávateľa budú podľa svojich najlepších schopností a možností spolupracovať s príslušnými pracovníkmi odberateľa (správca informačného systému) a v prípade potreby sa budú riadiť ich príkazmi.
- g) Pri poskytovaní služieb v rámci tejto zmluvy je dodávateľ povinný zohľadňovať najvyššiu možnú prioritu odberateľa a podľa svojich najlepších možností a schopností sledovať ochranu jeho investícií.
- h) Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pracovníci dodávateľa, ktorí prídu do styku s údajmi odberateľa (napr. údaje na pamäťových médiách), neposkytli tieto tretím osobám. V prípade, že túto svoju povinnosť nesplní, je povinný nahradiť odberateľovi vzniknutú škodu, ako i uhradiť mu zmluvnú pokutu vo výške 100 000,- Sk (slovom stotisíc slovenských korún). Dodávateľ týmto spôsobom zaručuje odberateľovi bezpečnosť pri styku s údajmi odberateľa podľa predchádzajúcej vety.



## 8. Záruka, podmienky záruky a zodpovednosť dodávateľa, sankcie

- a) Na servisné práce vykonané podľa tejto zmluvy poskytuje dodávateľ záruku po dobu 24 mesiacov odo dňa plnenia. Pokiaľ ide o materiál a náhradné diely dodané pri poskytovaní servisných prác, kde ich výrobca stanovil inú záručnú dobu, platí záručná doba stanovená výrobcom, avšak najmenej 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa odovzdania a prevzatia vykonaných servisných prác odberateľom podľa bodu 4 písm. c) tejto zmluvy.
- b) Dodávateľ zodpovedá za vady svojho plnenia spôsobené:
- a) dodávateľom, pracovníkmi dodávateľa alebo osobami, ktoré dodávateľ použil k plneniu povinností podľa tejto zmluvy,
  - b) škody spôsobené nastavením, ktoré nezodpovedá právnomu poriadku a predpisom platným do dňa odovzdania diela.
- c) Objednávateľ uplatní voči dodávateľovi nároky zo zodpovednosti za vady poskytnutých servisných služieb (ďalej len „reklamácia“) písomne e-mailom alebo faxom na adrese dodávateľa uvedeného v tejto zmluve, bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa ich zistenia. V prípade reklamácie faxom je objednávateľ povinný do 3 pracovných dní odo dňa faxového uplatnenia reklamácie reklamovať vadu i písomne, preukázateľným spôsobom. To isté platí aj v prípade, ak dodávateľ nepotvrdí prevzatie reklamácie e-mailom. Vady musia byť zrozumiteľne a dostatočne popísané.
- d) Dodávateľ sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných väd poskytnutých služieb bezodkladne od uplatnenia písomnej reklamácie objednávateľa a vady odstrániť na vlastné náklady v čo najkratšom technicky možnom čase. Objednávateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi všetku súčinnosť potrebnú na riadne odstránenie väd služieb, ktorú je možné od neho spravodlivo požadovať.
- e) Záruka a zodpovednosť dodávateľa sa nevzťahuje na nasledovné prípady:
1. Zariadenie, ktoré nebolo prevádzkované podľa štandardných prevádzkových podmienok., príp. zariadenie servisovala neoprávnená organizácia/ osoba neodborným zásahom.
  2. Zariadenie, ktoré bolo poškodené mechanicky, príp. živelnou pohromou.
  3. Záručné služby na produkty, z ktorých bolo odstránené, zničené alebo odcudzené sériové číslo, odstránené originál nálepky od výrobcu.
  4. Chyby spôsobené prácou mimo užívateľských parametrov uvedených v manuáli (vrátane spálených obrazoviek monitorov a nesprávnych vstupných napájaní).
  5. Chyby spôsobené vírusom zavedeným zákazníkom.
  6. Poruchy spôsobené poškodením (vrátane náhodným) pri použití dielov iných ako originál ako aj opravou alebo modifikáciou osobami inými ako osobami autorizovanými výrobcom.
  7. Chyby softvérového charakteru, vrátane predinštalovaného softvéru. Záruka na softvér je definovaná v Softvérových Licenčných podmienkach výrobcu.
  8. Chyby spôsobené použitím softvéru, príslušenstvom, médiami, náplňami, spotrebnými dielmi neschválenými výrobcom alebo inými dielmi, neurčenými k použitiu s produktom.
- f) Ak je dodávateľ v omeškaní s poskytnutím servisných zásahov, je odberateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % za každý aj začatý deň omeškania z ceny služby, ktorá mala byť poskytnutá.

## 9. Doplnky k zmluve a jej zmeny

Po dohode obidvoch zmluvných strán je možné zmluvu doplniť o ďalšie ustanovenia alebo zmluvu zmeniť. Doplnky a zmeny zmluvy musia mať formu písomných a číslovaných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.

## 10. Platnosť zmluvy

Zmluva sa uzatvára

- a) na dobu určitú do 31. 1. 2007, pričom každá zo zmluvných strán môže zmluvu vypovedať (i bez udania dôvodu) aj pred uvedeným termínom. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od 1. dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strany,
- b) na celkový objem servisných prác v hodnote do 230.000,-Sk bez DPH (v prípade dosiahnutia tohto objemu zmluva stráca platnosť).

## 11. Vyššia moc

Žiadna zo strán nie je zodpovedná za nesplnenie povinností stanovených touto zmluvou, pokiaľ sa tak stalo z dôvodov vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 Obch.zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení), ktoré zahŕňajú napr. vojnové udalosti, revolúcie, požiare, povodne, výbuchy a zemetrasenia .

## 12. Mlčanlivosť

Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky informácie a dokumenty v akejkol'vek forme, ktoré získajú o sebe navzájom v súvislosti s plnením tejto zmluvy, budú považovať za prísne dôverné, budú ich uchovávať v tajnosti a neposkytnú ich tretej osobe. Zároveň sa zaväzujú dodržiavať príslušné ustanovenia zákona č. 241/2001 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka o zachovaní obchodného tajomstva.

## 13. Záverečné ustanovenia

- a) Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.
- b) Prílohou č. 1 k tejto zmluve je Cenník materiálov a náhradných dielov platný k 26. 1. 2005, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- c) Odberateľ určuje zodpovedného pracovníka, ktorý je oprávnený prevziať služby poskytnuté dodávateľom, a to:  
Meno a priezvisko: Kárász Dionýz, Miklík Andrej  
Funkcie: hlavný odborný informatik  
Kontakt: 57295284, 57295296
- d) Obe zmluvné strany zhodne konštatujú, že zmluvu uzavreli na základe slobodnej vôle, jednotlivým bodom porozumeli a zaväzujú sa ich plniť. Zároveň prehlasujú, že zmluvu neuzatvorili v tiesni, ani za nevýhodných podmienok.



- e) Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť vyhotovené formou číslovaných dodatkov v písomnej forme a musia byť podpísané obidvomi zmluvnými stranami.
- f) Ostatné obchodno záväzkové vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- g) Dodávateľ a odberateľ sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú, budú riešené predovšetkým dohodou. V prípade nedosiahnutia dohody bude rozhodovať príslušný súd Slovenskej republiky v zmysle platných právnych predpisov.
- h) Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, ktoré majú platnosť originálu, z ktorých 2 obdrží odberateľ a 2 dodávateľ.

V Bratislave dňa: 27. JAN. 2006

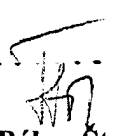
V Bratislave dňa: 27.01. 2006

**Dodávateľ:**

**Odberateľ:**

INTERLAN, a.s.  
Lévočská 1, 851 01 Bratislava  
IC DPH: SK20203599Z6

**Ing. Miroslav Hrobár**  
predseda predstavenstva  
INTERLAN a.s.

  
**Ing. Róber Štofko**  
riaditeľ SZ ÚV SR

