

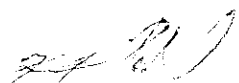
RÁMCOVÁ DOHODA

uzavretá medzi zmluvnými stranami v súlade s ustanovením § 269 a násl. zákona
č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 90 zákona
č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- 1. Objednávateľ:** Slovenská pošta, a. s.
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
V zastúpení: Ing. Libor Chrást, predseda predstavenstva
Ing. Miroslav Podhora, člen predstavenstva
Bankové spojenie: VÚB, a. s., pobočka Bratislava
Číslo účtu : 8402012/0200
IČO: 36631124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S.
(ďalej len „objednávateľ“)
- 2. Poskytovateľ:** SOITRON, a.s.
Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
V zastúpení: Ing. Marián Skákala, podpredseda predstavenstva
Bankové spojenie: Ľudová banka, a.s.
Číslo účtu : 4020099907/3100
IČO: 35 871 636
DIČ: 2021774799
IČ DPH: SK2021774799
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3236/B
(ďalej len „poskytovateľ“)

Preambula

Objednávateľ vyhlásil v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov nadlimitnú zákazku postupom užšej súťaže, predmetom ktorej je pozáručný autorizovaný servis výpočtovej techniky formou poskytovania požadovaných servisných služieb a súvisiacich dodávok spotrebného materiálu a náhradných dielcov. Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania – vybrané odvetvia na poskytnutie predmetnej zákazky bolo uverejnené v Úradnom vestníku Európskej únie dňa 21. 03. 2007 pod zn. 2007/S 56-069461 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 60 zo dňa 27. 03. 2007 pod zn. 01354 - MUS. Do predmetného postupu zadávania zákazky predložil súťažnú ponuku aj poskytovateľ. Na základe vyhodnotenia súťažných ponúk predložených predmetného postupu zadávania zákazky zmluvné strany uzavretím tejto rámcovej dohody prejavujú svoju vôľu dohodnúť podmienky a spôsob realizácie predmetu zákazky v zmysle vyhlásenej užšej súťaže.



I. Predmet plnenia

- 1.1. Touto zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje vykonávať pre objednávateľa na základe jeho objednávky pozáručný servis zariadení výpočtovej techniky (hardware).
- 1.2. Podrobný opis zariadení (komodít), typov, úrovní a spôsobov poskytovania pozáručného servisu je predmetom Prílohy č. 1 tejto rámcovej dohody.
- 1.3. Jednotlivé plnenia tejto rámcovej dohody sa budú realizovať na základe čiastkových zmlúv uzatvorených medzi objednávateľom a poskytovateľom, ktoré môžu mať formu objednávky v zmysle ďalej uvedeného.
- 1.4. Zmluvné strany vyhlasujú a zaväzujú sa, že za účelom plnenia tejto rámcovej dohody
 - (i) sa budú riadiť ustanoveniami tejto rámcovej dohody pri uzatváraní jednotlivých čiastkových zmlúv, na základe ktorých sa poskytovateľ zaviaže poskytnúť objednávateľovi dohodnutú službu a objednávateľ sa zaviaže poskytovateľovi zaplatiť za poskytnutú službu dohodnutú cenu,
 - (ii) sa dohodnú vopred na obsahu čiastkových zmlúv.
- 1.5. Pokiaľ čiastková zmluva, uzavretá medzi zmluvnými stranami po dobu účinnosti tejto rámcovej dohody neurčuje inak, predpokladá sa, že obchodné podmienky dohodnuté touto rámcovou dohodou sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Zmluvné strany vyhlasujú a súhlasia, že ich odchylné dojednania v čiastkovej zmluve týkajúce sa obchodných podmienok, ktorú uzavrú na základe tejto rámcovej dohody, majú prednosť pred znením obchodných podmienok dojednaných touto rámcovou dohodou.

II. Uzatváranie čiastkových zmlúv

- 2.1 Návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy s poskytovateľom podáva objednávateľ formou písomnej objednávky na poskytnutie dohodnutej služby. Objednávka musí byť úplná. Za úplnú objednávku sa podľa tejto rámcovej dohody považuje len objednávka čitateľná, s údajmi uvedenými v bode 2.2 a podpísaná objednávateľom.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávka objednávateľa musí obsahovať najmä:
 - názov a sídlo objednávateľa,
 - presnú špecifikáciu objednáwanej servisnej činnosti,
 - miesto, kde sa nachádza zariadenie na ktorom je potrebné vykonať servis,
 - lehotu, v ktorej má byť servisná činnosť poskytnutá,
 - dátum vystavenia objednávky.
- 2.3 Objedávateľ sa zaväzuje, že objednávku doručí poskytovateľovi osobne, poštou, e-mailom alebo faxom na číslo uvedené v bode 9.1 tejto rámcovej dohody.
- 2.4. Poskytovateľ je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni doručenia objednávky potvrdiť príjem a akceptáciu objednávky a to rovnakou formou, akou bola objednávka doručená poskytovateľovi (osobne, poštou, e-mailom, faxom). Potvrdením objednávky zo strany poskytovateľa sa považuje čiastková zmluva za uzavretú.

- 2.5. V prípade, ak poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 2.4. tohto článku a to ani po telefonickej resp. faxovej urgencii zo strany objednávateľa, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky poskytovateľovi, za deň akceptácie objednávky (deň uzatvorenia čiastkovej zmluvy). Rovnako sa čiastková zmluva považuje za uzatvorenú aj momentom akceptácie objednávky zo strany poskytovateľa.

III.

Základné podmienky platné pre čiastkové zmluvy

- 3.1 Objednávateľ aj poskytovateľ sa pri vypracovávaní čiastkových zmlúv budú riadiť platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
- 3.2 Na základe ustanovení Obchodného zákonníka zmluvné strany uzatvoria čiastkové zmluvy na poskytnutie služby formou objednávok, pričom právny vzťah založený objednávkami (čiastkovými zmluvami) sa v prípade ak objednávka (čiastková zmluva) neustanoví inak, bude riadiť najmä nižšie uvedenými článkami s nasledovným znením:

Práva a povinnosti poskytovateľa

- (i) Ak nebude medzi stranami dohodnuté inak, je poskytovateľ povinný po uzatvorení čiastkovej zmluvy na vlastné náklady a nebezpečenstvo prevziať hardware za účelom vykonania servisnej činnosti a to v mieste, ktoré bude určené v objednávke, resp. servis vykonať priamo v mieste, kde sa hardware nachádza, ak sa jedná o jednoduchý, technicky a časovo nenáročný servis, možný vykonať na mieste samom.
- (ii) Odo dňa prevzatia hardware poskytovateľom za účelom vykonania servisu až do momentu odovzdania hardware objednávateľovi po ukončení servisu, znáša poskytovateľ nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zničenia tohto hardware, vrátane akejkoľvek inej škody, ktorá na tomto hardware vznikne (napr. poškodenie, strata, zničenie, odcudzenie a pod.).
- (iii) Poskytovateľ je povinný počas celej doby platnosti tejto rámcovej dohody mať uzatvorenú platnú poisťnú zmluvu pre prípad spôsobenia škody na prevzatých veciach do servisu, pokrývajúcu všetky možné predvídateľné poisťné udalosti, ktoré v súvislosti s prevzatím hardware môžu nastať.
- (iv) Poskytovateľ je povinný pri preberaní hardware za účelom vykonania servisnej činnosti vystaviť objednávateľovi doklad o prevzatí hardware, ktorý musí obsahovať najmä toto:
- označenie objednávateľa a poskytovateľa,
 - miesto a dátum prevzatia hardware,
 - presný zoznam prevzatého hardware,
 - druh potrebnej servisnej činnosti, ktorá sa musí na hardware vykonať, ak je to možné určiť pri preberaní hardware,
 - predpokladaná cena servisnej činnosti, alebo rozsah práce potrebnej pri vykonaní servisnej činnosti ak je to možné určiť pri preberaní,
 - dátum dokedy bude servisná činnosť vykonaná, ak je to možné určiť pri preberaní.

- (v) V prípade, ak poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti, ktorú od neho možno požadovať, nebude vedieť zistiť pri preberaní hardware potrebný druh servisnej činnosti, jej rozsah alebo cenu, zaväzuje sa tieto skutočnosti oznámiť objednávateľovi najneskôr do troch dní, odo dňa prevzatia hardware od objednávateľa.
- (vi) Poskytovateľ nemôže pri vykonávaní servisnej činnosti (servis na požiadanie) prekročiť cenu, ktorú stanovil pri preberaní hardware do servisu, alebo ktorú dodatočne oznámil objednávateľovi o viac ako 10 %, ak o tejto skutočnosti vopred neinformoval objednávateľa a nezískal od neho súhlas s prekročením tejto ceny servisnej činnosti, vyvolanej potrebou navyše servisných činností alebo potrebou výmeny niektorých súčastí hardware o ktorých sa dozvedel neskôr.
- (vii) Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, je poskytovateľ povinný po vykonaní servisnej činnosti mimo priestorov objednávateľa na vlastné nebezpečenstvo dopraviť hardware, na ktorom vykonával servisnú činnosť objednávateľovi do miesta kde ho predtým prevzal a odovzdať ho objednávateľovi. Pri odovzdávaní je poskytovateľ povinný vyhotoviť odovzdavací alebo akceptačný protokol (dodací list), podpísaný oprávnenými zástupcami oboch strán.
- (viii) Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť vykonávanie servisnej činnosti podľa tejto zmluvy, jej rozsahu a spôsobe a v danom prípade dohodnúť osobitný postup s objednávateľom.

Práva a povinnosti objednávateľa

- (i) Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť pri vykonávaní servisnej činnosti podľa tejto rámcovej dohody a to najmä:
 - v mieste odovzdania hardware určiť oprávneného zamestnanca na odovzdanie hardware poskytovateľovi za účelom vykonania servisu,
 - bez zbytočného odkladu vyjadriť sa k spôsobu vykonania servisnej činnosti, cene a ostatným skutočnostiam oznámeným zo strany poskytovateľa počas vykonávania servisnej činnosti,

Cena

- (i) Cena servisnej činnosti ako aj spôsob jej výpočtu je uvedená čl. IV tejto rámcovej dohody. Cena je stanovená ako hodinová sadzba za výkon servisnej činnosti na danom hardware, bez ohľadu na počet osôb vykonávajúcich servisnú činnosť. Cena náhradných dielov (súčastí hardware) bude daná platným aktuálnym cenníkom poskytovateľa v čase vystavenia objednávky, ktoré sú dostupné v prevádzkarňach poskytovateľa alebo na jeho webových stránkach, znížená pri každej položke o min. 5 %.
- (ii) Pokiaľ čiastková zmluva (objednávka) neustanoví inak, považuje sa cena servisnej služby za cenu maximálnu, zahŕňajúcu všetky náklady poskytovateľa, ktoré v súvislosti s poskytnutím servisu vynaloží. V cene nie je zahrnutá DPH ak nie je stanovené inak.
- (iii) Zmena maximálnej ceny bude možná len z dôvodov :
 - a. pri zmene colných a daňových predpisov majúcich vplyv na cenu,
 - b. podľa odseku (vi) tohoto článku zmluvy,
 - c. zmenou kurzu Sk voči EUR o viac ako 5% oproti stavu platnému ku dňu uzatvorenia čiastkovej zmluvy, pričom sa vychádza z údajov uvedených NBS.

Platobné a fakturačné podmienky

- (i) Platobné a fakturačné podmienky sú uvedené v článku IV tejto rámcovej dohody.
- (ii) Preddavky na poskytnutie servisu na požiadanie sa poskytovať nebudú ak sa v čiastkovej zmluve nedohodne inak.
- (iii) Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu za vykonaný servis na základe vystavenej faktúry do doby jej splatnosti na nej uvedenej.

Doba poskytnutia pozáručného servisu

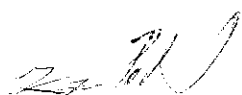
- (i) Zhotoviteľ sa zaväzuje objednávateľovi vykonať pozáručný servis v dohodnutej dobe podľa Prílohy č. 4 tejto rámcovej dohody.
- (ii) Povinnosť poskytovateľa poskytnúť pozáručný servis je splnená tým, že poskytovateľ protokolárne odovzdá hardware, na ktorom vykonával pozáručný servis objednávateľovi.

Zodpovednosť za vady a záruka za akosť

- (i) Poskytovateľ preberá záväzok zo záruky za akosť poskytnutého pozáručného servisu podľa Prílohy č. 4 tejto rámcovej dohody, pričom dĺžka záručnej doby je 6 mesiacov; záručná doba začne plynúť odo dňa protokolárneho odovzdania hardware, na ktorom vykonával poskytovateľ pozáručný servis.
- (ii) Práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe musí objednávateľ uplatniť u poskytovateľa v záručnej dobe, inak zaniknú.
- (iii) Objednávateľ je povinný vady pozáručného servisu bez zbytočného odkladu po ich zistení oznámiť poskytovateľovi písomne na jeho vyššie uvedenú adresu, telefonicky na tel. č. **02/58224 099** alebo na e-mailovú adresu **support@soitron.sk**. V oznámení o vadách musí objednávateľ vady špecifikovať (opísať a uviesť, ako sa prejavujú) a uviesť, aký nárok z väd uplatňuje.

Odstúpenie od čiastkovej zmluvy a úhrada súvisiacich nákladov

- (i) Podmienky odstúpenia od čiastkovej zmluvy sa riadia ustanoveniami čl. VIII rámcovej dohody.



IV.

Cena za servis a platobné podmienky

- 4.1 Jednotkové ceny pre obe úrovne paušálneho servisu sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody.
- 4.2 Jednotkové ceny pre servis na požiadanie sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto rámcovej dohody.
- 4.3 Spôsob výpočtu ceny paušálneho servisu resp. servisu na požiadanie, ako aj forma platby je detailne popísaná v Prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody.
- 4.4 Pre účely tejto rámcovej dohody a čiastkových zmlúv sa za všeobecne platnú jednotkovú cenu náhradného dielu považuje cena uvedená v cenníkoch poskytovateľa dostupných v jeho obchodných prevádzkach v rámci SR alebo zverejnená na webovských stránkach poskytovateľa, nie však vyššia ako cena odporúčaná výrobcami tovaru pre slovenský trh (tzv. „End User Price“, „List Price“, „Recommended User Price“, „Web Price“ a pod.).
- 4.5 Poskytovateľ vystaví faktúru vždy s 30-dňovou splatnosťou. Poskytovateľ pošle vystavenú faktúru na adresu sídla objednávateľa: Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica. Súčasťou faktúry bude oprávnenými osobami obojstranne potvrdená objednávka a v prípade servisu na požiadanie aj kópia akceptačného/preberacieho protokolu potvrdeného objednávateľom a podrobný rozpis servisnej činnosti, za ktorú si poskytovateľ účtuje odmenu, s uvedením najmä presného počtu hodín vykonávania servisnej činnosti, jednotkovej ceny, zoznamu a ceny použitých náhradných dielov alebo iných súčastí hardware a pod.
- 4.6 Faktúry budú vystavené a uhradené v oficiálnej mene Slovenskej republiky, aktuálne platnej ku dňu vystavenia príslušnej faktúry ak sa v objednávke pre konkrétny typ služby nedohodne inak.
- 4.7 V prípade že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry

V.

Zmluvné sankcie a ďalšie dojednania

- 5.1 V prípade omeškania poskytovateľa s termínmi plnenia záručného servisu (reakčná doba, resp. doba opravy), uvedenými alebo dohodnutými v zmysle tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený účtovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške a za podmienok podľa Prílohy č. 4 tejto rámcovej dohody.
- 5.2 Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje poskytovateľa povinnosti dodať príslušné omeškané plnenie v zmysle tejto rámcovej dohody.
- 5.3 V prípade omeškania s plnením peňažného záväzku podľa tejto rámcovej dohody je veriteľ oprávnený faktúrovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 5.4 Rozhodnutie požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty oznámi oprávnená strana doručením penalizačnej faktúry druhej zmluvnej strane.
- 5.5 Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvných povinností.



- 5.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto rámcovej dohody a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na uzavieranie jednotlivých čiastkových zmlúv podľa podmienok dohodnutých v tejto rámcovej dohode.
- 5.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude s objednávateľom bez zbytočného odkladu rokovať o všetkých otázkach, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť proces poskytnutia služieb podľa tejto rámcovej dohody, a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť dohodnutý termín poskytnutia služieb v zmysle platnej čiastkovej zmluvy (objednávky).
- 5.8 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade objednávky na zber a likvidáciu nepotrebných alebo neopraviteľných IT zariadení bude postupovať spôsobom ktorý zodpovedá platným právnym predpisom SR pre nakladanie s nebezpečnými odpadmi.

VI.

Zodpovednosť za škodu

- 6.1 Každá zmluvná strana zodpovedá za priamu, zavinenú škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súvislosti s plnením príslušnej čiastkovej zmluvy.
- 6.2 Vzniknutá škoda bude poškodenej zmluvnej strane uhradená za predpokladu riadneho preukázania jej vzniku, výšky, porušenia zmluvnej povinnosti a príčinnej súvislosti medzi týmto porušením a vznikom škody, ak navrátenie veci do pôvodného stavu nie je možné.
- 6.3 Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich zmluvných záväzkov, ak takéto neplnenie bude vychádzať celkom alebo čiastočne z okolností vylučujúcich zodpovednosť. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú účinky spojené.
- 6.4 Ustanovenie bodu 3 tohoto článku sa uplatní za predpokladu, že druhá zmluvná strana bola oboznámená písomne o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania postihnutou zmluvnou stranou, akonáhle sa o ich výskyte dozvedela.

VII.


Doba platnosti rámcovej dohody

- 7.1 Táto rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

VIII.

Odstúpenie od zmluvy a úhrada súvisiacich nákladov

- 8.1 Od čiastkovej zmluvy (objednávky) možno písomne odstúpiť iba v prípadoch uvedených v tomto článku rámcovej dohody a podľa podmienok uvedených v tomto článku rámcovej dohody.
- 8.2 Ak poskytovateľ bude vlastným zavinením v omeškaní s plnením čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, alebo ak poskytovateľ preukázateľne a zavinene dodal nekvalitné vykonanie servisu. Poskytovateľ sa tejto zodpovednosti zbaví, ak riadne a včas upozornil objednávateľa na chybné zadanie zo strany objednávateľa a objednávateľ aj naďalej trval na poskytnutí servisu. Takéto odstúpenie nemá vplyv na povinnosť predávajúceho zaplatiť zmluvnú sankciu z omeškania plnenia.
- 8.3 Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej poskytovateľom podľa čiastkovej zmluvy o viac ako 10 dní, poskytovateľ môže odstúpiť od čiastkovej zmluvy.
- 8.4 V prípade, ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle čl. VI tejto rámcovej dohody trvajú dlhšie ako 120 dní je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená od príslušnej čiastkovej zmluvy odstúpiť.
- 8.5 Právne účinky odstúpenia od čiastkovej zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 8.6 Odstúpenie od tejto rámcovej dohody musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné.
- 8.7 Pred uplynutím dohodnutej doby platnosti tejto rámcovej dohody podľa čl.VII tejto rámcovej dohody možno túto rámcovú dohodu ukončiť:
 - 8.7.1 kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán,
 - 8.7.2 výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu, pričom dohodou strán sa výpovedná lehota stanovuje na tri mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane.
- 8.8 Výpoveď tejto rámcovej dohody musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná.
- 8.9 Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto rámcovej dohody, resp. výpoveď tejto rámcovej dohody podľa tohto článku sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto rámcovej dohody, resp. výpovede tejto rámcovej dohody alebo odmietnutím odstúpenie od rámcovej dohody, resp. výpoveď rámcovej dohody prevziať. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s odstúpením od tejto rámcovej dohody, resp. s výpoveďou tejto rámcovej dohody ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručenú dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie objednávateľovi je rozhodná adresa, ktorá je ako jej sídlo uvedená v záhlaví tejto rámcovej dohody a pre doručovanie poskytovateľovi adresa zapísaná ako jeho sídlo v obchodnom registri, a ak nemá svoje sídlo, adresa zapísaná ako jeho miesto podnikania v živnostenskom registri. Ak poskytovateľ nemá ani miesto podnikania, je pre doručovanie poskytovateľovi rozhodná adresa jeho miesta trvalého pobytu.



- 8.10 Pri odstúpení od čiastkovej zmluvy, resp. pri ukončení platnosti tejto rámcovej dohody nebudú zmluvné strany povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od tejto rámcovej dohody druhej zmluvnej strane. Nároky poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia už poskytnuté objednávateľovi nebudú odstúpením od čiastkovej zmluvy, resp. pri ukončení platnosti tejto rámcovej dohody dotknuté.
- 8.11 Ukončením platnosti tejto rámcovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán v nej zakotvené, okrem nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov na dovtedy uplatnené zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, ako aj nárok objednávateľa na bezplatné odstránenie zistených väd dodania, resp. záručných väd.

IX.

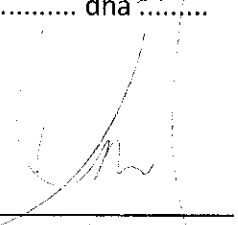
Spoločné a záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluvné strany pre účely tejto rámcovej dohody určujú kontaktné osoby zodpovedné za vecnú a odbornú komunikáciu v súvislosti s touto rámcovou dohodou takto:
- a) za zhotoviteľa: [REDACTED] tel. 02/58224 212, mobil. +421 [REDACTED], fax 02/58224 199, e-mail: [REDACTED]@soitron.sk
- b) za objednávateľa: [REDACTED] tel. 048/411 52 33, mobil. [REDACTED], fax. 048/411 52 34, e-mail [REDACTED]@slpesta.sk
- 9.2 Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto rámcovej dohody môžu byť vykonané písomným dodatkom k tejto rámcovej dohode po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami zmluvných strán. Uvedené sa netýka zmeny kontaktných osôb uvedených v bode 9.1, ktoré môže príslušná zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným rozhodnutím doručeným v písomnej forme druhej zmluvnej strane.
- 9.3 Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto rámcovou zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom.
- 9.4 Ak niektoré ustanovenia tejto rámcovej dohody stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto rámcovej dohody.
- 9.5 Táto rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
- 9.6 Táto rámcová dohoda nadobúda účinnosť k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po dni nadobudnutia jej platnosti.
- 9.7 Táto rámcová dohoda sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých po podpísaní každá zmluvná strana obdrží po dvoch vyhotoveniach.
- 9.8 Ak zanikne jedna zo zmluvných strán, prechádzajú jej práva z tejto rámcovej dohody na jej právneho zástupcu.
- 9.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto rámcovej dohody zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

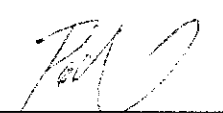
9.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú jej prílohy:

- Príloha č. 1: Rozsah poskytovaných služieb a spôsob výpočtu cien
- Príloha č.2: Paušálny servis – jednotkové ceny
- Príloha č.3: Servis na požiadanie – jednotkové ceny
- Príloha č.4: Záruky, spôsob vykonávania záručného servisu a zmluvné pokuty
- Príloha č.5: Zoznam servisných stredísk poskytovateľa pre potreby plnenia rámcovej dohody
- Príloha č.6: Klientské pracovisko zhotoviteľa - tzv. „Hotline“, „Helpdesk“, „Call centrum“, „....“.

V dňa



Ing. Libor Chrást
predseda predstavenstva




Ing. Miroslav Podhora
člen predstavenstva

V Bratislave dňa



Ing. Marián Skákala
podpredseda predstavenstva

 **SOITRON** a.s.
THERE IS A SOLUTION ®
Plynarenská 5, 820 75 Bratislava 25



Príloha č. 1: Rozsah poskytovaných služieb a spôsob výpočtu cien

Predmetom tejto rámcovej dohody je poskytovanie pozáručného servisu zariadení výpočtovej prevádzkovaných v rámci informačného systému objednávateľa (ústredie a pobočky) formou poskytovania požadovaných servisných služieb formou paušálneho servisu alebo servisu na požiadanie na úrovni „vrátane“ alebo „bez“ náhradných dielov a realizácia dodávok náhradných dielov pre základné servisné činnosti zabezpečované zamestnancami objednávateľa.

Formy poskytovaného servisu (typ/úroveň)

typ servisu	úroveň servisu
Paušálny servis	vrátane náhradných dielov
Servis na požiadanie	bez náhradných dielov (podľa konkrétnej požiadavky objednávateľa)

Zariadenia (komodity), ktorých sa pozáručný servis týka:

zariadenia (komodita)	Modely
čítačky čipových kariet	najmä Bull SMART TLP3...
dataprojektory	najmä Toshiba TLP251, DTP T95 ...
monitory CRT	najmä HP S5500, S7500,....
monitory LCD	najmä HP L1740, HP L1940, HP L1706, HP L1502, ...
notebooky	najmä HP Compaq nc6120, nc6320, nw8240, nw8000, nx9420, nx9010, nx7400, nx5000 ...
osobné počítače	najmä HP Compaq dc7600, dx2000, EVO D300V, D530S, DeskPro, xw4300MT...
páskové knižnice	najmä HP MSL6030, MSL5026...
Servery	najmä HP ML110, ML 330, ML350, ML370, ML530, Fujitsu Siemens PRIMEPOWER 650 8U, Fujitsu Siemens PRIMESTATION...
sieťové komponenty	najmä Cisco2950, 2960, 1812, 6500, 3COM Superstack II...
skenery - produkčné	najmä KODAK i810, i830, i280, 7520....
skenery - stolné	najmä HP SJ4370, SJ4890, 5400 c, 4850, UMAX...
snímače čiar. kódu stojankové	najmä Metrologic 9520, MS951,
snímače čiar. kódu mobilné	najmä PSION WorkAboutMX, SYMBOL PDT3100, MC3000....
storage (diskové polia)	najmä EVA 4000, ESA 12000, HDS Thunder 9570v, MSA1000...
tlačiarne atramentové	najmä HP DJ 9800, DJ 930C....
tlačiarne ihličkové	najmä EPSON FX-890/ 880, LQ-680, FX-1180, FX-2190, FX 1050, LQ1070, 1170, Toshiba DP80F...
tlačiarne ihličkové - multifunkčné	najmä TALLY T5023+, T5025, T6092, T6141, Wincor HP4915xe...

01.01.11 11:55 h / 2007

tlačiarne laser - lokálne	najmä HP LJ 1320N, 1300, 1200, 2600, HP LJ 5., HP LJ 3030(3055)AiO, 2100TN, 2300n, + Lexmark E310....
tlačiarne laser - sieťové	najmä HP Color LJ 3700DN(3800), HP LJ 2430DTN, 4200DTN, 4550, 5N, OKI C7200....
tlačiarne termostatické	najmä ZEBRA Z4M Plus, S600....
záložné zdroje (UPS)	najmä APC Smart-UPS , HP TXR, Victron v rackoch...

PAUŠÁLNY SERVIS

Paušálny servis zahŕňa služby v rozsahu a v zmysle ďalej uvedeného. Paušálny servis bude poskytovaný v dvoch úrovniach („Paušálny servis vrátane náhradných dielov“ a „Paušálny servis bez náhradných dielov“) a zahŕňa diagnostiku a odstraňovanie pozáručných väd na zariadeniach obstarávateľa.

Definícia pozáručnej vady:

Pre potreby presnej definície sa za pozáručné vady v zmysle spôsobu ich vzniku považujú vady, ktoré výrobca zariadení kategorizuje ako záručné, avšak vzniknú po skončení záruky na príslušné zariadenie poskytnutej dodávateľom zariadenia. Rátajú sa sem vady materiálu spôsobené stárnutím materiálu alebo vadnou výrobou a pod., nespádajú sem vady spôsobené neodbornou obsluhou alebo vyššou mocou /živé/.

Paušálny servis vrátane náhradných dielov (ND)

Paušálny servis vrátane náhradných dielov (ND) zahŕňa diagnostiku a opravu zariadení výpočtovej techniky a uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky do stanoveného časového limitu od nahlásenia poruchy vrátane dopravy s možnosťou poskytnutia náhradnej výpočtovej techniky porovnateľnej kvality po dobu opravy, ak sa obidve strany nedohodnú inak. Cena všetkých potrebných náhradných dielov je súčasťou ceny služby.

Paušálny servis bez náhradných dielov (ND)

Paušálny servis bez náhradných dielov (ND) zahŕňa diagnostiku a opravu zariadení výpočtovej techniky a uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky do stanoveného časového limitu od nahlásenia poruchy vrátane dopravy s možnosťou poskytnutia náhradnej výpočtovej techniky porovnateľnej kvality po dobu opravy, ak sa obidve strany nedohodnú inak. Cena všetkých potrebných náhradných dielov nie je súčasťou ceny služby a je fakturovaná zvlášť na základe ďalej uvedeného.

Úroveň paušálneho servisu:

Úroveň paušálneho servisu pre každú kategóriu zariadení (komoditu) určí objednávateľ jednorázovo s platnosťou na celé obdobie trvania tejto rámcovej dohody a to najneskôr ku dňu nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody. O tomto rozhodnutí bude objednávateľ poskytovateľa včas a vhodným spôsobom informovať najneskôr ku dňu nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody. Toto určenie/zadelenie je potom platné počas celej platnosti tejto rámcovej dohody ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Návrh na zmenu kategórie (komodity) môžu podať obidve zmluvné strany, kedykoľvek počas trvania zmluvy. Presun zariadení do inej kategórie však podlieha písomnému súhlasu oboch strán.

Počty zariadení pokryté paušálnym servisom:

Počty zariadení v danej kategórii zariadení (komodite) určených pre pokrytie príslušnou úrovňou paušálneho servisu objednávateľ potvrdí/zmení nie častejšie ako v trojmesačnom cykle a to vždy najneskôr 10 dní pred uplynutím uvedeného trojmesačného cyklu. Pre prvý cyklus tak objednávateľ učiní najneskôr ku dňu nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody. Prvý cyklus začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dni nadobudnutia účinnosti zmluvy. Cena za posledný cyklus, ak je kratší ako jeden celý mesiac bude proporcionálne znížená o dni daného mesiaca, ktoré už táto zmluva nepokryje. Objednávateľ je oprávnený dopĺňať do zoznamu zariadení aj ďalšie modely/typy zariadení v danej komodite – vždy je však povinný s informáciou o požadovanom počte pokrytých zariadení doručiť poskytovateľovi aj zoznam obsahujúci názvy (modely) príslušných zariadení spolu s ich výrobnými číslami (serial numbers).

Platba za paušálny servis:

Poskytovateľ pozáručného servisu je oprávnený vystaviť faktúru za paušálny servis raz mesačne, vždy na nasledujúce obdobie jedného mesiaca (platba vopred), vždy na základe potvrdených počtov relevantných zariadení s definovanými úrovňami paušálneho servisu a jednotkových cien podľa Prílohy č. 2 tejto rámcovej dohody a to vždy najneskôr do 10.dňa v danom mesiaci.

SERVIS NA POŽIADANIE

Za poskytovanie tohto typu servisu nie je poskytovaný paušálny poplatok, ale všetky skutočné náklady na opravu (práca, náhradné diely) ako aj náklady na dopravu servisného technika poskytovateľa sú fakturované a hradené zvlášť.

Počas platnosti tejto rámcovej dohody bude poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa realizovať aj dodávky náhradných dielov, ktoré budú využívané na realizáciu základných servisných činností vykonávaných zamestnancami objednávateľa. Požadovaný rozsah a objem dodávok bude konkretizovaný na základe aktuálnych potrieb objednávateľa vo forme čiastkových zmlúv (objednávok).

Servis na požiadanie zahŕňa služby spojené s


- servisnými prehliadkami zariadení zameranými na ich základnú diagnostiku (napr. lokalizácia a odstránenie väd zariadení spôsobených neodbornou obsluhou alebo vyššou mocou /živel/), alebo s bežnou profylaktikou zariadení (kontrola, údržba/čistenie),
- obnovou konfigurácie zariadení po poruche resp. zmenou konfigurácie zariadenia, implementovaním výrobcom odporúčaných zmien (napr. upgrade/update FW a pod...),
- technickým poradenstvom - špeciálne služby (napr. obnova dát z poškodených resp. vadných dátových štruktúr pevných diskov a zálohovacích médií v rámci dostupných technických možností...),
- náhradou opotrebovaných súčiastok (napr. potrebná generálna prehliadka, resp. oprava zariadenia, pokiaľ je preň stanovená primeraná doba celkového použitia a táto bola dosiahnutá) ale tiež zahŕňa diagnostiku a opravu zariadení výpočtovej techniky a uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky do dohodnutého časového limitu od nahlásenia poruchy, ak sa obidve strany nedohodnú inak.

Zber a likvidáciu IT zariadení:

Servis na požiadanie zahŕňa v prípade požiadavky aj zber a likvidáciu nepotrebných alebo neopraviteľných IT zariadení objednávateľa spôsobom, ktorý zodpovedá platným právnym predpisom SR pre nakladanie s nebezpečnými odpadmi. O prevezí predmetnej vyradenej techniky na likvidáciu vyššie uvedeným spôsobom vystaví poskytovateľ služby objednávateľovi potvrdenie.

Náklady na prepravu:

Pre potreby výpočtu nákladov na dopravu pri servise na požiadanie sa ako základ pre výpočet vzdialenosť bude využívať aplikácia ROUTEPLANNER na webovskej stránke <http://www.skoda-auto.com/cze/services/routeplanner> (variant „najkratšia trasa“), kde ako maximálna akceptovateľná vzdialenosť je považovaná vzdialenosť miesta požadovaného servisného výkonu a najbližšieho servisného strediska poskytovateľa služby, pri následnom zaokrúhlení počtu kilometrov na jednotky km smerom nahor. Ak uvedený spôsob výpočtu/kontroly nie je možný resp. dostatočne presný (kilometre v rámci mesta) poskytovateľ je povinný použiť pri výpočte nákladov na dopravu objektívne odjazdené kilometre (v rámci mesta) s primeranou presnosťou pri následnom zaokrúhlení celkového počtu kilometrov na jednotky km smerom nahor. Výsledná cena za prepravu sa vypočíta ako násobok týmto získaného počtu km a dohodnutej sadzby za 1 km servisného vozidla.



Príloha č.2: Paušálny servis – jednotkové ceny

zariadenia (komodita)	vratane náhradných dielov (ND)	mesačný paušál za kus pri danom počte kusov HW	mesačný paušál za kus pri danom počte kusov HW	mesačný paušál za kus pri danom počte kusov HW	mesačný paušál za kus pri danom počte kusov HW	mesačný paušál za kus pri danom počte kusov HW	príjemná cena A1 - E1 (v daní komodite a úrovni paušálneho servisu)
čítačky čipových kariet	---	1-200	201-500	501-1000	1001-1500	viac ako 1500	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	191	171	155	129	116	152
cena mesačného paušálu za kus	NIE	174	154	141	116	104	137
dataprojektory	---	1-3	4-6	7-10	11-20	viac ako 20	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	2754	2442	2221	1839	1653	2181
cena mesačného paušálu za kus	NIE	1653	1466	1333	1104	992	1309
monitory CRT	---	1-500	501-1500	1501-2500	2501-3000	viac ako 3000	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	181	160	147	121	109	143
cena mesačného paušálu za kus	NIE	120	108	98	81	73	96
monitory LCD	---	1-200	201-500	501-800	801-1300	viac ako 1300	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	218	193	175	145	131	172
cena mesačného paušálu za kus	NIE	122	110	100	81	74	97
notebooky	---	1-50	51-100	100-150	151-200	viac ako 200	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	1020	918	822	674	593	805
cena mesačného paušálu za kus	NIE	420	357	302	233	193	301
osobné počítače	---	1-500	501-1500	1501-2500	2501-4000	viac ako 4000	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	418	371	337	279	251	331
cena mesačného paušálu za kus	NIE	189	168	153	128	115	150
páskové knižnice	---	1-2	3-4	viac ako 4	-	-	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	7276	6451	4147	-	-	5958
cena mesačného paušálu za kus	NIE	1884	1669	1072	-	-	1542

OV.C. 11652/2007

Servery		1-50	51-150	151-250	251-350	viac ako 350
cena mesačného paušálu za kus	ANO	8309	6464	5003	3528	2674
cena mesačného paušálu za kus	NIE	4885	3800	2941	2074	1572
sieťové komponenty	---	1-5	6-10	11-20	21-25	viac ako 25
cena mesačného paušálu za kus	ANO	7114	6510	5928	4919	4385
cena mesačného paušálu za kus	NIE	974	759	588	415	315
skenery - produkčné	---	1-3	4-6	7-10	11-20	viac ako 20
cena mesačného paušálu za kus	ANO	42603	36148	30514	24529	21184
cena mesačného paušálu za kus	NIE	42603	36148	30514	24529	21184
skenery - stolné	---	1-10	11-20	21-30	31-50	viac ako 50
cena mesačného paušálu za kus	ANO	220	195	177	147	132
cena mesačného paušálu za kus	NIE	139	124	113	94	84
snímače čiar. kódu stojankové	---	1-200	201-500	501-1000	1001-1500	viac ako 1500
cena mesačného paušálu za kus	ANO	274	244	222	183	165
cena mesačného paušálu za kus	NIE	181	160	147	121	109
snímače čiar. kódu mobilné	---	1-50	51-100	100-150	151-200	viac ako 200
cena mesačného paušálu za kus	ANO	1718	1525	1385	1147	1031
cena mesačného paušálu za kus	NIE	1031	916	831	689	619
storage (diskové polia)	---	1-2	2-4	viac ako 4	-	-
cena mesačného paušálu za kus	ANO	58204	41788	26863	-	42285
cena mesačného paušálu za kus	NIE	2545	1979	1272	-	1932
tlačiarne atramentové	---	1-30	31-50	51-100	101-150	viac ako 150
cena mesačného paušálu za kus	ANO	1353	1149	971	747	618
cena mesačného paušálu za kus	NIE	870	731	622	510	450
tlačiarne ihličkové	---	1-200	201-500	501-800	801-1200	viac ako 1200
cena mesačného paušálu za kus	ANO	1710	1492	1295	1024	870
cena mesačného paušálu za kus	NIE	1140	995	863	683	580
tlačiarne ihličkové - multifunkčné	---	1-200	201-500	501-800	801-1200	viac ako 1200
cena mesačného paušálu za kus	ANO	783	731	660	542	486
cena mesačného paušálu za kus	NIE	631	589	528	431	399
tlačiarne laser - lokálne	---	1-200	201-400	401-600	601-800	viac ako 800

cena mesačného paušálu za kus	ANO	2747	2442	2160	1742	1508	2119
cena mesačného paušálu za kus	NIE	842	749	664	536	464	651
tlačiarne laser - steťové	---	1-10	11-20	21-30	31-40	viac ako 40	
cena mesačného paušálu za kus	ANO	3241	3087	2941	2801	2668	2947
cena mesačného paušálu za kus	NIE	705	671	639	609	580	640
tlačiarne termostatické	---	1-3	4-6	7-10	11-20	viac ako 20	
cena mesačného paušálu za kus	ANO	2973	2825	2765	2706	2675	2788
cena mesačného paušálu za kus	NIE	918	873	854	837	827	861
záložné zdroje (UPS)	---	1-100	101-200	201-300	301-400	viac ako 400	
cena mesačného paušálu za kus	ANO	1518	1321	1150	1001	870	1172
cena mesačného paušálu za kus	NIE	1014	882	767	667	580	782

Pozn.: všetky ceny sú v SKK bez DPH zaokrúhlené na celé SKK.

Príloha č.3: Servis na požiadanie – jednotkové ceny

zariadenia (komodita)	prehliadka zariadenia + profylaktika	obnova/zmena konfigurácie zariadenia + implementovanie zmien	technické poradenstvo (špeciálne služby)	náhrada opotrebovaných súčiastok	priemerná cena z A-D (v danej komodite /zariadenia/)
čítačky čipových kariet	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
dataprojektory	1 755	1 755	1 755	1 755	1 755
monitory CRT	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
monitory LCD	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
notebooky	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
osobné počítače	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
páskové knižnice	3 045	3 045	3 045	3 045	3 045
Servery	3 045	3 045	3 045	3 045	3 045
sieťové komponenty	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
skenery - produkčné	20 300	20 300	20 300	20 300	20 300
skenery - stolné	2 291	2 291	2 291	2 291	2 291
snímače čiar. kódu stojankové	2 697	2 697	2 697	2 697	2 697
snímače čiar. kódu mobilné	3 234	3 234	3 234	3 234	3 234
storage (diskové polia)	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
tlačiarne atramentové	2 610	2 610	2 610	2 610	2 610
tlačiarne ihličkové	1 885	1 885	1 885	1 885	1 885
tlačiarne ihličkové - multifunkčné	1 740	1 740	1 740	1 740	1 740
tlačiarne laser - lokálne	1 160	1 160	1 160	1 160	1 160
tlačiarne laser - sieťové	1 740	1 740	1 740	1 740	1 740
tlačiarne termostatické	2 697	2 697	2 697	2 697	2 697
záložné zdroje (UPS)	2 465	2 610	2 610	3 625	2 827

Pozn.: uvedené hodinové sadzby (v SKK bez DPH zaokrúhlené na cele SKK) za "Služby na požiadanie" sa počítajú za reálny (čistý) čas práce technika, t. j. bez času potrebného na dopravu do miesta výkonu (ten je v cene).

zber a likvidácia nepotrebných alebo neopraviteľných IT zariadení (cena/kg fyzickej hmotnosti zariadenia v SKK bez DPH)	5
--	---

sadzba za 1 km servisného vozidla v SKK bez DPH	11
---	----

00.0-115521 1007

Príloha č. 4: Záruky, spôsob vykonávania pozáručného servisu a zmluvné pokuty

zariadenia (komodita)	spôsob servisu	reakčná doba (nástup na opravu)	doba opravy	zmluvná pokuta
čítačky čipových kariet	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
dataprojektory	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
monitory CRT	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
monitory LCD	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
notebooky	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
osobné počítače	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
páskové knižnice	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
Servery	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
sieťové komponenty	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
skenery - produkčné	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
skenery - stolné	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
snímače čiar. kódu stojankové	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
snímače čiar. kódu mobilné	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
storage (diskové polia)	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.
tlačiarne atramentové	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
tlačiarne ihličkové	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
tlačiarne ihličkové - multifunkčné	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
tlačiarne laser - lokálne	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
tlačiarne laser - sieťové	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
tlačiarne termostatické	OS+WD	24 hodín	5 prac.dní	100 Sk/hod.
záložné zdroje (UPS)	OS+WD	12 hodín	4 prac.dni	200 Sk/hod.

Poznámky:

- 1) *Slovné spojenie "OS+WD" znamená „On-Site + Working-Days ", t. j. v mieste praxádzky produktu (miesto používania) a v pracovných dňoch v čase 7.00-18.00 hod. (pracovné hodiny objednávateľa).*
- 2) *Údaje v hodinách a dňoch (reakčná doba/doha opravy) uvedené v tabuľke vyššie platia iba pre paušálny servis a počítajú sa v pracovných hodinách objednávateľa podľa bodu 1). Mimo tieto hodiny sa čas pre sledovnaie reakčnej doby nepočíta.*
- 3) *Termíny ako aj miesto pre plnenie služieb servisu na požiadanie sa dohodnú v príslušnej čiastkovej zmluve.*
- 4) *Zmluvná pokuta reprezentuje čiastku v SKK bez DPH, ktorú je objednávateľ oprávnený účtovať poskytovateľovi za každú aj začatú hodinu meškania s poskytnutím paušálneho servisu, t. j. pri meškani s nástupom na opravu resp. s dobou opravy vadného zariadenia.*
- 5) *Pri pozáručnom servise budú použité len originálne a nové náhradné diely.*
- 6) *Bez ohľadu na typ poskytnutej služby (paušálny servis resp. servis na požiadanie) poskytovateľ poskytne na poskytnuté služby a náhradné diely záruku minimálne 6 mesiacov.*
- 7) *V prípade opakovanej závady zariadenia (vzniknutej do 5 pracovných dní od jej pôvodného odstránenia) začne poskytovateľ s jej odtraňovaním formou opravy vadného komponentu alebo jeho výmeny najneskôr do 8 hodín od nahlásenia takéhoto stavu. V takomto prípade začne plynúť nová doby opravy počítaná od nahlásenia takéhoto stavu.*
- 8) *Vyššie uvedené podmienky pozáručného servisu platia ak sa zmluvné strany pri konkrétnom prípade nedohodnú inak.*

[Handwritten signature]

Ob. č. 14559/k004

Príloha č. 5: Zoznam servisných stredísk poskytovateľa pre potreby plnenia rámcovej dohody

Pobočka č. 1 Bratislava – sídlo spoločnosti
Adresa SOITRON, a.s.
Plynárska 5, 829 75 Bratislava
Zodpovedná osoba za servis [REDACTED], support manažér
Tel.: 02/58224 099
Fax: 02/58224 199
Mobil: +421-907-799 922
E-mail: support@soitron.sk

Pobočka č. 2 Banská Bystrica - pobočka
Adresa Rudlovska cesta 81, 974 11 Banská Bystrica
Zodpovedná osoba za servis [REDACTED], riaditeľ pobočky
Tel.: 048/4143 778
Fax: 048/4148 826
Mobil: +421- 905-701 050
E-mail: DL_support_BB@soitron.sk

Pobočka č. 3 Košice - pobočka
Adresa Kmeťova 13, 040 01 Košice
Zodpovedná osoba za servis [REDACTED], riaditeľ pobočky
Tel.: 055/6771 855
Fax: 055/6257 286
Mobil: +421-915-788 306
E-mail: DL_Support_KE@soitron.sk

Príloha č. 6: Klientské pracovisko poskytovateľa - tzv. „Hotline“, „Helpdesk“, „Call centrum“, „...“.

Spoločnosť Soitron a.s. vyhlasuje že pre potreby svojich klientov prevádzkuje HelpDesk a dohľadové centrum. Táto služba je poskytovaná vlastnými zamestnancami a je dostupná 24 hodín denne 7 dní v týždni.

Úroveň technického personálu

Naši inžinieri technologicky pokrývajú platformy sieťové, hlasové ako aj operačných systémov - Microsoft a Linux/Unix. Priemerná dĺžka odbornej praxe našich zamestnancov je 5 rokov. S pomedzi 650 zamestnancov sa 17% venuje správe sietí a hlasových služieb, 32% venuje správe Microsoft platformy, 20% UNIX platforme. Soitron zabezpečuje pre svojich zamestnancov možnosti ďalšieho vzdelávania kombináciou interných a externých školení, ktoré sú zamerané na rozšírenie technických a jazykových zručností.

Dosiahnuté certifikácie sú dokladom toho na akej úrovni môže náš zákazník očakávať podporu nám zverených systémov.

Dohľadové centrum

Spoločnosť Soitron prehlasuje, že dohľadové centrum funguje v režime 24 hodín denne, 365 dní v roku. Počas nocí, víkendov a sviatkov je permanentne obsadené službou ktorá je schopná riešiť incidenty vzniknuté u našich zákazníkov. Dohľadovú službu vykonávajú non-stop minimálne 2 stály interní zamestnanci spoločnosti plynule komunikujúci slovenským jazykom.

Dohľadové centrum je dostupné e-mailom, faxom, web rozhraním alebo prostredníctvom 24-hodinovej linky so zvýhodneným číslom **02/58224099**.

Nepretržité monitorovanie komponentov zákazníckej IT infraštruktúry zabezpečujú systémy, ktoré automaticky upozorňujú personál na vzniknutú závalu alebo problém.

Dohľadové centrum je postavené na báze monitorovacích prostriedkov HP. Pre monitoring networkingových zariadení je použitý HP NNM (HP Network Node Manager), pre monitoring serverov HP OVO (HP OpenView Operations) a pre monitoring dostupnosti web serverov HP OVIS. Všetky monitorovacie nástroje sú integrované s interným Help Desk systémom a konfiguračnou databázou.

Konfiguračná podpora operátora

Operátori majú on-line prístup na zariadenia zákazníka, dokumentáciu infraštruktúry a sú schopní riešiť vzniknuté problémy v dohodnutom časovom SLA s úspešnosťou vyššou ako 95%.

Ak si to vyžaduje bezpečnosť zákazníckeho riešenia, resp. dôležitosť zabezpečenia dát, môžu byť zadané zóny, do ktorých majú operátori prístup len v určenom režime:

- v prítomnosti školeného personálu zákazníka(vyšaduje si to dostupnosť personálu zákazníka)
- v monitorovanom prístupe na zariadenia zákazníka(vyšaduje si to vzdialenú dostupnosť personálu zákazníka, resp. možnosť vzdialene monitorovať konzolu, prístup na IT komponenty a kroky nášho operátora)

Centrálne riešenie automaticky zaznamenáva históriu prístupov na zariadenia zákazníka(log)

Službu je možné konfigurovať plne podľa požiadaviek klienta.

66-C. 117721 2007