

4600000731

Zmluva na dodávku služieb pre oblasť riadenia IT služieb č. SWJ017N

uzavretá v zmysle ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení

(ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov organizácie: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií SR
So sídlom: Štefanovičova 5, PO Box 82, 817 82 Bratislava
V zastúpení: Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu
IČO: 00151 742
DIČ: 2020798351
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000001400/8180

ďalej ako "Objednávateľ"

Dodávateľ:

Obchodné meno: IBM Slovensko, spol. s r.o.
So sídlom: Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava
V zastúpení: Ing. Peter Valentovič, konateľ a Ing. Roman Brestovanský, generálny riaditeľ
IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK2020300337
Bankové spojenie: Tatrabanka
Číslo účtu: 2622002341/1100
Zapísaná v obchodnom registri: Okresný súd Bratislava I., Odd. Sro, vložka č. 3897/B

ďalej ako "Dodávateľ"

sa dohodli, že úplnú Zmluvu medzi nimi ohľadom služieb uvedených v predmete Zmluvy a v jej prílohách tvorí: 1) táto **Zmluva na dodávku služieb pre oblasť riadenia IT služieb a 2) jej prílohy vrátane Prílohy č. 5, ktorou je Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM (Form. č. Sk-4575-08, vydanie 04/2010)**. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a Dohodou o všeobecných obchodných podmienkach IBM (Príloha č. 5 tejto Zmluvy), platia prednostne ustanovenia tejto Zmluvy.

Táto Zmluva nezakladá žiadnej tretej strane nároky alebo práva vynútiteľné treťou stranou voči Objednávateľovi alebo voči Dodávateľovi.

Preambula

Táto Zmluva je uzatvorená na základe zákona č. 25/2006 Z. z o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) ako výsledok rokovacieho konania bez zverejnenia realizované podľa ust. § 58 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní z dôvodov vyplývajúcich z výhradných autorských práv Dodávateľa k softvérovému riešeniu implementovanému Dodávateľom pre potreby Daňového riaditeľstva Slovenskej republiky a k odovzdaným výstupom, ktorými sú procesné modely Information Technology Service Management (ďalej len „ITSM“), ktoré budú použité pre implementáciu procesov v prostredí colnej správy a pre zabezpečenie podpory prevádzky implementovaného riešenia na daňových orgánoch vrátane zabezpečenia ďalšieho vývoja realizovaného prostredníctvom zlepšovania procesov.

V súlade so Zmluvou na dodávku tovarov a služieb pre zmenu riadenia IT služieb daňovej správy č. S2G001N uzatvorenou dňa 14. 08. 2006 boli implementované procesy ITSM do prostredia daňových orgánov vrátane ich implementácie do softvérového nástroja. Vzhľadom na odovzdanie tejto časti predmetu Zmluvy je nevyhnutné zabezpečiť podporu odovzdaného diela vrátane zabezpečenia neustáleho zlepšovania procesov.

Na základe bodu 1.1 a 1.3 Dodatku č. 17 k Zmluve na dodávku tovarov a služieb pre zmenu riadenia IT služieb daňovej správy č. S2G001N (ďalej len „**Pôvodná Zmluva**“) predmet Pôvodnej Zmluvy realizovaný pre Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky je možné využiť pre Ministerstvo financií SR a ostatné organizácie rezortu Ministerstva financií SR. V súlade so strategickými zámermi Ministerstva financií SR, ktoré boli schválené v dokumente Koncepcia reformy daňovej a colnej správy s výhľadom zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov uznesením vlády SR č. 285 zo dňa 07. 05. 2008, je nevyhnutné zabezpečiť z dôvodu pripravovaného zlúčenia daňových orgánov a colnej správy, zmenu riadenia informačno-technologických (ďalej len „IT“) služieb a implementáciu procesov ITSM v colnej správe, a to rovnakým spôsobom ako bola vykonaná realizácia v prostredí daňových orgánov s využitím softvéru implementovaného pre potreby daňových orgánov, a to aj pre colnú správu. Pre implementáciu procesov ITSM v prostredí colnej správy bude využité softvérové riešenie implementované v prostredí daňových orgánov ako centrálné riešenie spoločné pre daňové orgány a colnú správu.

Článok 1 Predmet zmluvy

1.1 Predmetom tejto Zmluvy je:

1.1.1 Dodávka služieb súvisiacich so zmenou riadenia IT služieb v zmysle ITSM, a to v prostredí colnej správy.

Rozsah služieb v tomto bode je nasledujúci:

1. Mapovanie súčasného stavu procesov v prostredí colnej správy a návrh úprav riešenia implementovaného v zmysle ITSM na daňových orgánoch.
2. IT Service Support s procesmi:
 - Riadenie služieb používateľmi (Service management).
 - Riadenie konfigurácií (Configuration management).
 - Riadenie incidentov (Incident management).
 - Riadenie problémov (Problem management).
 - Riadenie verzií a reinstalácií (Release management).
 - Riadenie zmien (Change management).
3. IT Service Delivery s procesmi:
 - Riadenie nákupu služieb a zmluvných vzťahov (Service level management).
 - Finančné riadenie (Financial management).
 - Riadenie výkonnosti (Capacity management).
 - Riadenie dostupnosti (Availability management).
 - Riadenie kontinuity služieb (IT Service continuity management).

1.1.2 Dodávka služieb súvisiacich s úpravou softvérového riešenia a procesných modelov daňových orgánov v súvislosti s implementáciou procesov v prostredí colnej správy.

Rozsah služieb v tomto bode je nasledujúci:

1. IT Service Support s procesmi:

- Riadenie služieb používateľmi (Service management).
- Riadenie konfigurácií (Configuration management).
- Riadenie incidentov (Incident management).
- Riadenie problémov (Problem management).
- Riadenie verzií a reinštalácií (Release management).
- Riadenie zmien (Change management).

2. IT Service Delivery s procesmi:

- Riadenie nákupu služieb a zmluvných vzťahov (Service level management).
- Finančné riadenie (Financial management).
- Riadenie výkonnosti (Capacity management).
- Riadenie dostupnosti (Availability management).
- Riadenie kontinuity služieb (IT Service continuity management).

1.1.3 Dodávka služieb súvisiacich s podporou implementovaného riešenia IT služieb v zmysle ITSM, a to Configuration management, Service management, Incident management, Problem management, Change management, Release management, Service level management, Financial management, Availability management, Capacity management, Continuity management, a to vrátane softvérového riešenia.

Rozsah služieb v tomto bode je nasledujúci:

1. Podpora na mieste prevádzky

Služba podpory na mieste prevádzky je pravidelná služba, ktorá bude poskytovaná vo vzájomne dohodnutých termínoch telefonickým dohovorom najmenej 3 dni vopred s následným potvrdením e-mailom alebo na základe nahlásenia prostredníctvom Service Desku. Úvedená služba obsahuje nasledovné aktivity:

a. Profylaktika

Technický špecialista sa dostaví na špecifikované miesto vo vzájomne dohodnutých termínoch a bude vykonávať minimálne nasledovné činnosti:

- sledovanie aktuálnosti verzií spôsobilých softvérových produktov HP OpenView Service Center a jeho vyšších verzií Objednávateľa s možným odporúčením na ich aktualizáciu,
- aplikáciu fixov pre spôsobilé produkty HP OpenView Service Center a jeho vyšších verzií na základe požiadavky týkajúcu sa inštalácie,
- kontrolu chybových záznamov (logov) a návrh opatrení na odstránenie chýb,
- sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii spôsobilých produktov zamestnancom Objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie,
- kontrolu prevedenia zálohovania spôsobilých produktov,
- asistencia a konzultácie pri zabezpečení bezporuchovej prevádzky spôsobilých produktov,
- identifikovanie kompatibility spôsobilých produktov s inými softvérovými produktmi.

b. Riešenie operatívnych požiadaviek na zmenu

Služba riešenia operatívnych požiadaviek na zmenu zahŕňa malé zmeny v podporovanom riešení, prispôbovanie konfigurácie alebo zákaznícky vývoj, zmeny v systéme, úprava modulov, funkcionálit systému a pridávanie nových funkcionálit implementovaných komponentov riešenia do rozsahu 32 človekohodín. Zmeny väčšieho rozsahu budú riešené podľa bodu 1.1.5.

c. Konzultácie

Poskytnutie konzultácií týkajúcich sa otázok zo strany používateľov hlavne pre nasledujúce oblasti:

- otázky inštalácie,
- používania a konfigurácie spôsobilých produktov,
- dokumentácie,
- problému s kódom,
- posúdenie diagnostických informácií.

2. Telefonická pohotovosť

Cieľom služby je riešenie používateľmi nahlásených problémov v podporovanom riešení a v príslušných produktoch a odpovedanie na otázky týkajúce sa riešenia.

3. Podpora

Táto služba bude poskytnutá na základe objednávky, v ktorej bude uvedená oblasť, miesto, čas, v ktorom má Dodávateľ poskytnúť podporu. Podpora bude poskytovaná pri vážnych haváriách, ktoré spôsobujú nefunkčnosť systému aj mimo doby pokrytia telefonickou podporou.

- a. Diaľková podpora bude realizovaná formou telefonickej podpory alebo formou diaľkového dátového pripojenia servisného špecialistu z niektorého z daňových alebo colných orgánov SR.
- b. Podpora na mieste prevádzky bude vykonávaná osobne špecialistom na určenom mieste.

4. Školenia

- a. Školenia pre oblasť implementovaného softvérového nástroja HP OpenView Service Center a jeho vyššie verzie.
- b. Školenia pre oblasť implementácie ITSM procesov.

Táto služba bude poskytovaná na základe objednávky, v ktorej sa uvedie požadovaná oblasť v rámci prevádzkovaného systému a implementácie ITSM procesov.

1.1.4 Dodávka služieb súvisiacich s prechodom softvérového riešenia na vyššiu verziu umožňujúcu zabezpečiť ďalší rozvoj funkcionality a zvýšenie kvalitatívnej úrovne služieb.

Rozsah služieb v tomto bode je nasledujúci:

1. Migrácia technológie z verzie softvérového HP OpenView Service Center 6.2. do verzie softvérového nástroja 7.x.
2. Úprava procesnej dokumentácia a príručiek.
3. Projektový manažment a revízia kvality.
4. Školenia používateľov a konzultácie.

Detailný popis služieb bude uvedený v dodatku k tejto Zmluve.

Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany potvrdzujú, že cena za riešenie uvedené v tomto bode 1.1.4 popísaná v bode 3.1 B) je indikatívna a bude definitívne upresnená v čase uzatvárania predmetného dodatku. Maximálne rámce stanovené bodom 3.1 B) však budú zachované.

1.1.5 Dodávka služieb súvisiacich s riešením požiadaviek na zmeny vyplývajúcich zo zlepšovania procesov počas trvania platnosti tejto Zmluvy.

Služby budú detailne popísané v rámci požiadaviek na zmenu a ďalších častí zmenového konania a budú schvaľované obidvoma zmluvnými stranami.

1.2 Presnejšia vecná špecifikácia predmetu Zmluvy po obsahovej stránke je uvedená v Prílohe č. 1, 2 a 3.

Článok 2

Čas trvania a miesto plnenia Zmluvy

2.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie do 30. 05. 2014 alebo do doby, do ktorej bude vyčerpaná cena uvedená v bode 3.1.

2.2 Predpokladaný harmonogram plnenia predmetu Zmluvy je uvedený v Prílohe č. 4.

2.3 Miestom plnenia predmetu Zmluvy je Ministerstvo financií SR, Štefanovičova 5, Bratislava a podľa potrieb aj Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky, Nová ulica č. 13, Banská Bystrica a ostatné daňové orgány a Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky, Mierová ulica č. 23, Bratislava a ostatné colné orgány, ktoré sú pre potreby tejto Zmluvy definovaní ako zákazníci.

Článok 3 Cena a platobný kalendár

3.1 Cena za poskytnuté plnenie Dodávateľa podľa bodu 1.1 tejto Zmluvy je stanovená ako maximálna v nasledovnej výške:

Suma bez DPH 1 581 781,44 EUR

19 % DPH 300 538,47 EUR

Spolu: 1 882 319,91 EUR

Slovom: Jeden milión osemsstoosemdesiatdva tisíc tristo deväť EUR deväťdesiat jeden centov.

a je zložená z nasledovných častí:

A) z pevnej časti ceny za poskytovanie služieb podľa bodov 1.1.1 a 1.1.2 tejto Zmluvy, ktorá je dohodnutá vo výške:

Suma bez DPH 755 930,00 EUR

19 % DPH 143 626,70 EUR

Spolu: 899 556,70 EUR

Slovom: Osemstodeväťdesiatdeväť tisíc päťsto päťdesiat šesť EUR sedemdesiat centov.

Kalkulácia pevnej časti ceny podľa písmena A) na obdobie trvania Zmluvy:

	<i>Za rok 2010 v €</i>	<i>Za rok 2011 v €</i>	<i>Za rok 2012 v €</i>	<i>Za rok 2013 v €</i>	<i>Za rok 2014 v €</i>	<i>Spolu za roky 2010 – 2014 v €</i>
Celková cena	159 165,77	293 992,45	224 432,68	78 339,10	0,00	755 930,00
19 % DPH	30 241,50	55 858,56	42 642,21	14 884,43	0,00	143 626,70
Spolu s DPH	189 407,27	349 851,01	267 074,89	93 223,53	0,00	899 556,70

B) z časti ceny za poskytovanie služieb podľa bodu 1.1.4 tejto Zmluvy, ktorá je dohodnutá v maximálnej výške:

Suma bez DPH 252 101,00 EUR

19 % DPH 47 899,19 EUR

Spolu: 300 000,19 EUR

Slovom: Tristotisíc EUR deväťdesiat centov.

Kalkulácia časti ceny podľa písmena B) na obdobie trvania Zmluvy v maximálnej výške:

	<i>Za rok 2010</i> v €	<i>Za rok 2011</i> v €	<i>Za rok 2012</i> v €	<i>Za rok 2013</i> v €	<i>Za rok 2014</i> v €	<i>Spolu za roky</i> <i>2010 – 2014</i> v €
Celková cena	0,00	252 101,00	0,00	0,00	0,00	252 101,00
19 % DPH	0,00	47 899,19	0,00	0,00	0,00	47 899,19
Spolu s DPH	0,00	300 000,19	0,00	0,00	0,00	300 000,19

Cena za túto časť predmetu bude spresnená v dodatku k tejto Zmluve na základe detailnej vecnej špecifikácie a na základe prislúchajúceho počtu človekohodín v jednotlivých rolách a sadzby za človekohodinu podľa bodu 3.2 tejto Zmluvy.

- C) z pevnej časti ceny – mesačného paušálu za poskytovanie služieb podľa bodu 1.1.3, časť 1. a 2. tejto Zmluvy, ktorá je dohodnutá vo výške :

Suma mesačne bez DPH 3 250, 83 EUR

19 % DPH 617,66 EUR

Spolu: 3 868,49 EUR

Slovom: Tritisíosemstošesťdesiatosem EUR štyridsaťdeväť centov.

Predpokladaná kalkulácia pevnej časti ceny – mesačného paušálu podľa písmena C) na obdobie trvania Zmluvy:

	<i>Mesačne</i> v €	<i>Za rok 2010</i> <i>(7 mesiacov)</i> v €	<i>Za rok 2011</i> v €	<i>Za rok 2012</i> v €	<i>Za rok 2013</i> v €	<i>Za rok 2014</i> <i>(5 mesiacov)</i> v €	<i>Spolu za roky</i> <i>2010 – 2014</i> v €
Celková cena	3 250,83	22 755,81	39 010,00	39 010,00	39 010,00	16 254,15	156 040,00
19 % DPH	617,66	4 323,60	7 411,90	7 411,90	7 411,90	3 088,29	29 647,60
Spolu s DPH	3 868,49	27 079,41	46 421,90	46 421,90	46 421,90	19 342,44	185 687,60

V cene za poskytovanie služieb podľa bodu 1.1.3, časť 1. a 2. tejto Zmluvy je poskytovanie prác v maximálnom mesačnom rozsahu 29 človekohodín v časti 1. a 8 človekohodín v časti 2. Nevyčerpané človekohodiny sa presúvajú do nasledujúcich mesiacov.

- D) z pohyblivej časti ceny závislej na rozsahu plnenia požadovaného Objednávateľom a poskytnutého Dodávateľom podľa bodu 1.1.3, časť 3. a 4. a podľa bodu 1.1.5, pričom taká pohyblivá časť ceny v súlade s bodom 1.1.3, časť 3. a 4. a v súlade s bodom 1.1.5 bude vypočítaná ako súčin jednotkových cien (sadzieb) výkonov Dodávateľa podľa bodu 3.2 a počtu človekohodín takých výkonov. Celková suma, ktorú Dodávateľ bude mať právo vyfakturovať za poskytnuté plnenia v súlade s akceptáciou uskutočnenou Objednávateľom, je maximálne:

	Za rok 2010 v €	Za rok 2011 v €	Za rok 2012 v €	Za rok 2013 v €	Za rok 2014 v €	Spolu za roky 2010 – 2014 v €
Cena						
1. Za bod 1.1.3, časť 3. a 4.	9 753,00	16 719,36	16 719,36	16 719,36	6 966,36	66 877,44
19 % DPH	1 853,07	3 176,68	3 176,68	3 176,68	1 323,61	12 706,72
Spolu s DPH	11 606,07	19 896,04	19 896,04	19 896,04	8 289,97	79 584,16
2. Za bod 1.1.5	84 200,00	84 200,00	84 200,00	84 200,00	14 033,00	350 833,00
19 % DPH	15 998,00	15 998,00	15 998,00	15 998,00	2 666,27	66 658,27
Spolu s DPH	100 198,00	100 198,00	100 198,00	100 198,00	16 699,27	417 491,27
Celková cena	93 953,00	100 919,36	100 919,36	100 919,36	20 999,36	417 710,44
19 % DPH	17 851,07	19 174,68	19 174,68	19 174,68	3 989,88	79 364,98
Celková cena s DPH	111 804,07	120 094,04	120 094,04	120 094,04	24 989,24	497 075,42

V prípade, že nárok Dodávateľa na cenu podľa tohto bodu prekročí sumu uvedenú v tabuľke vyššie, Dodávateľ vyfakturuje tento rozdiel v januári budúceho roka, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade dohody obidvoch zmluvných strán bude možné presunúť nevyčerpané finančné prostriedky z bežného roku do nasledujúceho roku.

- 3.2 Výkony poskytované podľa bodu 1.1.3, časť 3 a časť 4, 1.1.4 a 1.1.5 vyššie budú fakturované po akceptácii vykonanej Objednávateľom v nasledujúcich hodinových sadzbách:

Článok	Položka	Jednotková cena, hodinová sadzba v € (bez DPH)	Jednotková cena, hodinová sadzba v € (s 19 % DPH)
1.1.3 časť 3a	Diaľková podpora	90,00	107,10
1.1.3 časť 3b	Podpora na mieste	90,00	107,10
1.1.3 časť 4a	Školenia – implementácia HP Openview	95,00	113,05
1.1.3 časť 4b	Školenia – implementácia ITSM procesov	130,00	154,70
1.1.4 a 1.1.5	Projektový manažér	130,00	154,70
1.1.4 a 1.1.5	IT Špecialista	130,00	154,70
1.1.4 a 1.1.5	Procesný analytik	90,00	107,10
1.1.4 a 1.1.5	Business Analytik	90,00	107,10
1.1.4 a 1.1.5	Funkčný analytik	90,00	107,10
1.1.4 a 1.1.5	SW Expert	90,00	107,10
1.1.4 a 1.1.5	Team leader	90,00	107,10
	ITSM Expert	130,00	154,70

- 3.2.1 Projektový manažér – táto cena bude účtovaná iba v prípade, že riešenie vyžaduje prácnosť viac ako 40 človekohodín, pričom na každých ďalších 40 človekohodín sa počítajú 4 človekohodiny projektového manažmentu.

- 3.3 Cena podľa tejto Zmluvy bude fakturovaná v EUR vrátane DPH. DPH bude pripočítaná k cene bez DPH vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi upravujúcimi výšku dane z pridanej hodnoty v deň vystavenia faktúry.

- 3.4 Cena vyplýva z dohody zmluvných strán o cene v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 3.5 Dodávateľ realizuje proces fakturácie na základe nasledovného postupu:
- a) Za plnenia podľa bodu 1.1.1, 1.1.2 a 1.1.4 po úspešnej akceptácii potvrdenej akceptačným protokolom príslušného míľnika projektu definovaného v platnom harmonograme projektu.
 - b) Za plnenie podľa bodu 1.1.3, časť 1. a 2. Dodávateľ fakturuje cenu začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac, avšak s výnimkou fakturácie za mesiac december. Za mesiac december sa cena podľa bodu 3.1.C) bude fakturovať vo výške polovice mesačného paušálu najneskôr do 15. decembra za tento mesiac a druhú polovicu mesačného paušálu za mesiac december bude fakturovať v mesiaci január, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
 - c) Za plnenie podľa bodu 1.1.3, časť 3. a 4. Dodávateľ fakturuje cenu po mesačnej akceptácii poskytnutých výkonov realizovaných Dodávateľom, ktoré boli zrealizované na základe objednávky zaslanej Objednávateľom.
 - d) Za plnenie podľa bodu 1.1.5 po úspešnej akceptácii potvrdenej akceptačným protokolom príslušnej požiadavky na zmenu.
- 3.6 Cena bude uhradená na základe predloženej faktúry, pričom na faktúre budú osobitne uvedené poskytnuté služby podľa bodov 1.1.1 – 1.1.5 a 3.1 A) – 3.1 D).
- 3.7 Cena uvedená v bode 3.1 je konečnou cenou za predmet plnenia uvedený v bode 1.1.1. až v bode 1.1.5 vrátane všetkých nákladov Dodávateľa (clo, poplatky, dane a pod.). Cenu podľa bodu 3.1 je možné zvýšiť, prípadne znížiť, len v rozsahu zodpovedajúcom zmene sadzby dane z pridanej hodnoty a cla vzťahujúcich sa na predmet plnenia Dodávateľa podľa tejto Zmluvy.
- 3.8 K zmene ceny môže dôjsť aj v prípade, že zmluvné strany prehodnotia potrebu poskytovaných človekohodín podľa bodu 1.1.3, časť 1. a 2 na nižší počet človekohodín. V takom prípade je možné zmenu urobiť len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 3.9. Cena za predmet plnenia uvedený v bode 1.1.5 bude uvedená v požiadavke na zmenu a v ďalších častiach zmenového konania podľa počtu hodín a podľa hodinových sadzieb uvedených v bode v 3.2.

Článok 4

Ostatné práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1 Dodávateľ zabezpečí riadenie dodávky služieb a dodá služby v súlade s podmienkami tejto Zmluvy riadne a včas.
- 4.2 Dodávateľ vymenuje v deň podpisu tejto Zmluvy tímového manažéra, ktorý bude dostupný v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnený k úkonom spojeným s jeho plnením.
- 4.3 Dodávateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch opakovaného neplnenia toho istého záväzku Objednávateľa vyplývajúceho z tejto Zmluvy, na ktoré Dodávateľ písomne upozornil s určením primeranej lehoty na odstránenie. Prerušenie prác nastáva nasledujúcim dňom po dni doručenia písomného oznámenia Dodávateľa o prerušení prác a dôvode prerušenia s predložením príslušných dôkazov. Objednávateľ je v prípade prerušenia prác povinný písomne oznámiť Dodávateľovi predpokladaný termín odstránenia dôvodu prerušenia v prípade, že tento je dostatočne dôkazne podložený a možnosti pokračovania v realizácii predmetu Zmluvy, a to najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia písomného oznámenia Dodávateľa o prerušení prác. Prerušenie prác sa ukončuje dňom odstránenia dôvodu prerušenia. Počas tejto doby prerušenia prác nie je Dodávateľ v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy. V prípade, že prerušenie prác bude mať vplyv na dodržanie časového harmonogramu uvedeného v Prílohe č. 4, zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o úprave tohto harmonogramu a uzatvoriť po dohode zmluvných strán Dodatok v prípade vplyvu na míľniky uvedené v tomto harmonograme, v súlade so závermi zmenového konania.
- 4.4 Pri akceptácii predmetu Zmluvy v prípade výskytu väd nebrániacich používaniu predmetu Zmluvy, je Dodávateľ povinný tieto vady odstrániť podľa bodu 6.6, ktorého ustanovenia sa primerane použijú.
- 4.5 Dodávateľ negarantuje výkony a funkčnosť aplikácií tretích strán mimo predmetu Zmluvy a nezodpovedá ani za vady a škody nimi spôsobené, s výnimkou návrhu na ich použitie, ktorý Dodávateľ predloží Objednávateľovi.

V prípade sporu o zodpovednosť za návrh riešenia, Objednávateľ poskytne Dodávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty potrebné k posúdeniu sporu a vylúčeniu pochybenia tretej osoby. V prípade, ak spor nebude urovnaný k spokojnosti oboch zmluvných strán, budú zmluvné strany postupovať podľa článku 14 tejto Zmluvy. Ustanovenie článku 15 nie je týmto bodom dotknuté.

- 4.6 Dodávateľ je povinný dodať ním vypracovanú dokumentáciu v slovenskom jazyku. Originálna dokumentácia a literatúra ITSM môže byť dodaná v anglickom jazyku. Školenia, workshopy, konzultácie a komunikácia projektových tímov bude prebiehať v slovenskom alebo českom jazyku. Pri školeniach musí byť využitá aj forma dištančného vzdelávania vytvorením e-learningových kurzov v slovenskom jazyku, a to v prípade požiadavky Objednávateľa uvedenej v objednávke podľa bodu 1.1.5. Používateľské rozhranie SW nástroja pre koncového používateľa musí byť dodané v slovenskom jazyku.
- 4.7 Dodávateľ je povinný zaviazat' svojich zamestnancov a iné osoby podieľajúce sa na dodaní predmetu Zmluvy alebo jeho časti mlčanlivosťou o predmete Zmluvy alebo jeho časti, ako aj o obsahu dát, s ktorými sa títo oboznámia v priebehu platnosti tejto Zmluvy, o čom predloží Objednávateľovi písomný doklad, a to najneskôr do troch (3) týždňov od podpisu Zmluvy.
- 4.8 Všetka dokumentácia, ktorá tvorí dodávku v súlade s predmetom Zmluvy, musí byť dodaná okrem listinnej aj v elektronickej čitateľnej forme.
- 4.9 Dokumentácia pri používateľskom softvéri a pri systémovom softvéri bude pozostávať minimálne z príručky používateľa a príručky administrátora v dohodnutom rozsahu.
- 4.10 Dokumentácia procesného modelu implementovaných ITSM procesov musí byť odovzdaná v elektronickej forme v nástroji IBM WebSphere Business Modeler Advanced.
- 4.11 Dodávateľ sa zaväzuje vykonať predmet plnenia s odbornou starostlivosťou primeranou predmetu Zmluvy. Dodávateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy postupovať na profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od Dodávateľa požadovať. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy všetky všeobecne známe právne predpisy.
- 4.12 Dodávateľ sa zaväzuje realizovať predmet Zmluvy v súlade s harmonogramom podľa Prílohy č. 4 a v súlade s ostatnými ustanoveniami tejto Zmluvy a jej príloh tak, aby umožnil Objednávateľovi skontrolovať vykonávanie plnenia predmetu Zmluvy. Záväzok Dodávateľa podľa predošlej vety nevylučuje oprávnenie Objednávateľa kontrolovať vykonávanie predmetu Zmluvy v súlade s § 550 Obchodného zákonníka.
- 4.13 Dodávateľ sa zaväzuje vykonať predmet Zmluvy sám alebo prostredníctvom tretej osoby, resp. tretích osôb. Za činnosť tretej osoby, resp. tretích osôb, v plnej miere zodpovedá Dodávateľ tak, ako keby uvedenú činnosť vykonával sám. Meno, priezvisko alebo názov a sídlo tretej osoby a činnosť, ktorú bude tretia osoba pri vykonávaní predmetu Zmluvy realizovať, je Dodávateľ povinný Objednávateľovi písomne oznámiť predtým, ako začne tretia osoba činnosť realizovať, pričom Dodávateľ musí zaviazat' tretiu osobu povinnosťou mlčanlivosti v súlade s bodom 4.7 tejto Zmluvy.
- 4.14 Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať predmet Zmluvy v súlade s metodikou riadenia projektov PRINCE 2, a to spôsobom akým ju uplatňuje Objednávateľ a ako sa zmluvné strany dohodnú v projektových dokumentoch.
- 4.15 Dodávateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže. Dodávateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia Zmluvy.

Článok 5

Ostatné práva a povinnosti Objednávateľa

- 5.1 Objednávateľ vymenuje na otváracom (kick – off) stretnutí projektového manažéra projektu, ktorý bude dostupný v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnený k úkonom spojeným s jeho plnením.
- 5.2 Objednávateľ a zákazníci sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť, na ktorej sa písomne dohodnú manažéri oboch zmluvných strán.

- 5.3 Objednávateľ a zákazníci zabezpečia svoju súčinnosť sprístupnením všetkých priestorov a sprístupnením vecí súvisiacich s predmetom plnenia, ktoré nepodliehajú autorským právam tretích strán.
- 5.4 Objednávateľ a zákazníci zabezpečia pre potreby projektu nevyhnutnú súčinnosť dodávateľov produktov tretích strán, ktoré sú dodávané pre Objednávateľa a zákazníka mimo tejto Zmluvy, na ktorej sa obe zmluvné strany dohodnú.
- 5.5 Objednávateľ a zákazníci umožnia zamestnancom Dodávateľa po dohode prístup do objektov a priestorov Objednávateľa a zákazníka, a to v nevyhnutných prípadoch aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja, ak o to Dodávateľ požiadá minimálne 72 hodín vopred. Dodávateľ nemusí žiadať prístup v prípade, že ide o riešenie mimoriadnej udalosti na základe požiadavky Objednávateľa.
- 5.6 Objednávateľ a zákazníci vytvoria prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným právnym predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ktoré sa Dodávateľ zaväzuje dodržiavať. Objednávateľ a zákazníci sú povinní oboznámiť Dodávateľa so znením vyššie uvedených podmienok.
- 5.7 Akákoľvek zmena predmetu plnenia Zmluvy bude predmetom zmenového konania uvedeného v článku 13 tejto Zmluvy.
- 5.8 Objednávateľ a zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:
- a) Zabezpečovať komunikáciu medzi Objednávateľom a Dodávateľom v rámci projektového tímu, vrátane všetkých oddelení v rámci organizácie Objednávateľa, zúčastnených na projekte.
 - b) Získavať a poskytovať informácie, údaje, rozhodnutia a stanoviská dotýkajúce sa predmetu plnenia Zmluvy, ktoré nie sú predmetom činnosti Dodávateľa, a to do piatich (5) pracovných dní od požiadavky Dodávateľa, pokiaľ sa obe zmluvné strany nedohodnú na predĺžení času odozvy.
 - c) Zabezpečovať dostupnosť zamestnancov zo strany Objednávateľa a zákazníkov, ktorí sú potrební pre vykonávanie prác v rámci tejto Zmluvy.
 - d) Zabezpečovať prístup do priestorov realizácie predmetu Zmluvy, ak bol dodržaný spôsob nahlasovania vopred podľa tejto Zmluvy.
 - e) Aktívne sa zúčastňovať na plánovaných projektových stretnutiach.
 - f) Pomáhať pri riešení priebežných projektových problémov.
 - g) Zabezpečiť vhodné kancelárske priestory a iné zariadenia (vrátane analógovej telefónnej linky) pre pracovníkov Dodávateľa, ktorí pracujú v priestoroch Objednávateľa a zákazníkov.
 - h) Povoľiť spoločnosti IBM (International Business Machines Corporation) a jej pobočkám uchovávanie a používanie kontaktných informácií Objednávateľa, vrátane mien, telefónnych čísel a e-mailových adries, kdekoľvek majú obchodné sídlo. Takéto informácie budú spracované a použité v súvislosti so vzájomným obchodným vzťahom.
 - i) Zodpovedať za obsah databáz a údajov, výber a implementáciu riadenia prístupu k nim a ich použitia, zálohy, obnovy a bezpečnosti uložených údajov, a to na základe pokynov Dodávateľa v prípade, že tieto sú súčasťou predmetu plnenia Zmluvy. Tieto bezpečnostné pravidlá budú taktiež zahŕňať procedúry potrebné na ochranu integrity a bezpečnosti softvéru a údajov použitých v rámci projektu a zabráneniu neoprávneného prístupu k nim.
 - j) Zodpovedať za identifikáciu a interpretáciu všetkých aplikovateľných zákonov, stanov a pravidiel vzťahujúcich sa na aplikačné systémy alebo programy, ku ktorým bude mať Dodávateľ prístup počas projektu. Je zodpovednosťou Objednávateľa uistiť sa, že tieto systémy a programy spĺňajú požiadavky hore uvedených zákonov, stanov a pravidiel.

Článok 6 Akceptácia

- 6.1 Akceptačným konaním sa preveruje skutočnosť, či Dodávateľ vykonal činnosti v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.

- 6.2 Akceptačné konanie sa začína odovzdaním príslušnej časti predmetu Zmluvy Objednávateľovi, ktoré zmluvné strany potvrdia podpísaním preberacieho protokolu.
- 6.3 Objednávateľ je povinný prevziať od Dodávateľa predmet plnenia podľa tejto Zmluvy v deň, ku ktorému bol k prevzatíu vyzvaný, pričom výzvu Dodávateľ doručí najneskôr päť (5) pracovných dní pred stanoveným termínom odovzdania. Ak je tento deň pre Objednávateľa nevyhovujúci z opodstatnených dôvodov, ktoré Objednávateľ vopred, s časovým predstihom minimálne 3 (tri) kalendárne dni pred dňom, ku ktorému bol k prevzatíu vyzvaný, písomne oznámil Dodávateľovi, je Objednávateľ povinný prevziať predmet plnenia podľa tejto Zmluvy v deň, na ktorom sa zmluvné strany vzájomne dohodli. Pokiaľ Objednávateľ v takto stanovenom termíne predmet plnenia neprevezme bez uvedenia opodstatneného dôvodu, považuje sa tento deň pre ďalšie ustanovenia Zmluvy za deň prevzatia. Objednávateľ môže písomne poveriť prebratím predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy aj zákazníka, o čom informuje Dodávateľa.
- 6.4 Podpísaním preberacieho protokolu zmluvnými stranami začne plynúť lehota desiatich (10) pracovných dní, počas ktorých Objednávateľ so zákazníkmi preveria, či Dodávateľ poskytol služby v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve. Dodávateľ s Objednávateľom sa môžu dohodnúť aj na inej primeranej lehote ako je uvedená v tomto bode.
- 6.5 V posledný deň lehoty podľa bodu 6.4 vystaví Objednávateľ:
- 6.5.1. akceptačný protokol v prípade, že Dodávateľ vykonal činnosti v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve alebo
 - 6.5.2. akceptačný protokol s výhradou v prípade, že Objednávateľ identifikoval vady nebrániace používaniu predmetu Zmluvy alebo
 - 6.5.3. zoznam vád v prípade, že Dodávateľ nevykonal činnosti v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.
- 6.6 Pri akceptácii predmetu Zmluvy v prípade výskytu vád nebrániacich používaniu predmetu Zmluvy, je Dodávateľ povinný tieto vady odstrániť do desiatich (10) pracovných odo dňa podpisania akceptačného protokolu s výhradou. Pri overení odstránenia výhrady sa použije postup akceptačného konania podľa článku 6 v primeranom rozsahu.
- 6.7 V prípade, že bol Dodávateľovi doručený zoznam vád, je Dodávateľ povinný odstrániť vady uvedené v zozname vád bezodkladne. Na príslušnú časť predmetu Zmluvy sa v tomto prípade hľadí, ako keby nebola Objednávateľovi odovzdaná a akceptačné konanie je potrebné opakovať.
- 6.8 Akceptačné konanie končí pri dodržaní postupu vo vyššie uvedených bodoch článku 6:
- 6.8.1 vydaním akceptačného protokolu/akceptačného protokolu s výhradou (ďalej len „akceptačný protokol“) alebo
 - 6.8.2 doručením zoznamu vád Dodávateľovi alebo
 - 6.8.3 márnym uplynutím lehoty uvedenej v bode 6.4.
- 6.9 Doba, počas ktorej je Dodávateľ v omeškaní s plnením záväzku podľa tejto Zmluvy, neplynie Dodávateľovi počas trvania akceptačného konania.
- 6.10 Príslušná časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy bude považovaná za splnenú v prípade, keď:
- 6.10.1 Dodávateľ zrealizuje činnosti popísané v Prílohe č. 1 vrátane dosiahnutia akceptačných kritérií, ktorých skutočnosť bude vzájomne potvrdená akceptačným protokolom, pričom v prípade uvedenia výhrad, tieto musí odstrániť v lehote podľa bodu 6.6 alebo
 - 6.10.2 v prípade márneho uplynutia lehoty uvedenej v bode 6.4.

Článok 7 Platobné podmienky

- 7.1 Dodávateľovi vzniká právo fakturovať za skutočne poskytnuté služby po ich protokolárnom odovzdaní a prebratí Objednávateľom formou akceptačného protokolu, resp. pri postupe považovanom za podpísanie akceptačného protokolu v zmysle bodu 6.8.3.

- 7.2 Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru prevodným príkazom na účet Dodávateľa, pričom za deň zaplataenia sa bude považovať deň, v ktorom bude fakturovaná čiastka odpísaná z účtu Objednávateľa., pričom Objednávateľ sa zaväzuje o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Dodávateľa.
- 7.3 Splatnosť faktúr je maximálne tridsať (30) kalendárnych dní od doručenia faktúry – daňového dokladu do sídla Objednávateľa. Povinnou prílohou faktúry je kópia podpísaného akceptačného protokolu preukazujúceho dodanie príslušnej časti predmetu Zmluvy alebo podklad preukazujúci márne uplynutie lehoty podľa bodu 6.8.3. Daň z pridanej hodnoty bude Dodávateľ účtovať vo výške platnej v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 7.4 Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu, prípadne bude obsahovať iné vady v zmysle právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju na prepracovanie, najneskôr však do desiatich (10) pracovných dní od obdržania faktúry a Objednávateľ nie je v omeškaní s peňažným plnením. Dodávateľ je povinný doručiť faktúru s prílohami na meno projektového manažéra Objednávateľa. Dňom doručenia opravenej faktúry začne plynúť nová lehota splatnosti. Po uplynutí uvedenej lehoty bez notifikácie Dodávateľa o vadách faktúry, je Objednávateľ povinný faktúru uhradiť a až následne sa domáhať opravy faktúry, čím nie sú dotknuté práva Objednávateľa vyplývajúce z neoprávneného plnenia.

Článok 8

Sankcie

- 8.1 Ak je Dodávateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa tejto Zmluvy podľa dohodnutých časových rámcov v súlade s Prílohou č. 4, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % (nula celých jedna pätina percenta) z ceny plnenia bez DPH, s ktorým je Dodávateľ v omeškaní, najviac však do výšky ceny plnenia bez DPH, s ktorým je Dodávateľ v omeškaní. Celková zmluvná pokuta uplatniteľná Objednávateľom podľa tejto Zmluvy nesmie presiahnuť 10 (desať) % z celkovej ceny plnenia podľa tejto Zmluvy bez DPH.
- 8.2 Objednávateľ nebude uplatňovať zmluvnú pokutu, ak omeškanie Dodávateľa bolo spôsobené dôvodmi na strane Objednávateľa a/alebo treťou stranou a/alebo ak omeškanie bolo spôsobené okolnosťami „vyššej moci“, prípadne inými okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť za škodu.
- 8.3 V prípade omeškania Dodávateľa s dodávkou realizovanou na základe schválenej požiadavky na zmenu a súvisiacimi dokumentmi tvoriacimi súčasť zmenového konania, nesplnenia lehoty podľa bodov 4.7 a 6.6, neplnenia lehôt dohodnutých v Prílohe č. 3, sa ustanovenia bodu 8.1 uplatnia primerane.
- 8.4 V prípade, že Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením časti oprávnene fakturovanej ceny alebo jej časti, Dodávateľ si môže uplatniť úrok z omeškania vo výške 0,05 % (nula celých jedna pätina percenta) z ceny bez DPH nezaplatennej čiastky za každý začatý deň omeškania, najviac však do výšky dlžnej fakturovanej čiastky. Úrok z omeškania uplatniteľný Dodávateľom podľa tejto Zmluvy nesmie presiahnuť 10 (desať) % z celkovej ceny plnenia podľa tejto Zmluvy bez DPH.
- 8.5 Dodávateľ nebude uplatňovať úrok z omeškania, ak omeškanie Objednávateľa bolo spôsobené dôvodmi na strane Dodávateľa a/alebo treťou stranou a/alebo ak omeškanie bolo spôsobené okolnosťami „vyššej moci“, prípadne inými okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť za škodu.
- 8.6 V prípade, ak bude Objednávateľ v omeškaní s poskytnutím súčinnosti Dodávateľovi podľa bodu 5.8, budú zmluvné strany postupovať podľa bodu 4.3 tejto Zmluvy.
- 8.7 Objednávateľ má právo uplatniť zmluvnú pokutu týkajúcu sa nárokov tretích strán vyplývajúcich z nedodržania ustanovení zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov Dodávateľom v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, avšak len v prípade, ak takéto porušenie zákona bolo právoplatne a vykonateľne potvrdené príslušným kontrolným orgánom a v rozsahu, v akom dané porušenie a nároky tretích osôb vznesené voči Objednávateľovi zaviniť Dodávateľ.
- 8.8 Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tohto článku nezaniká právo na náhradu škody spôsobenej nesplnením príslušného záväzku.

Článok 9 Vlastnícke a autorské práva

- 9.1 Objednávateľ nadobúda dňom riadneho zaplatenia príslušnej ceny za každú jednotlivú dodávku podľa tejto Zmluvy do vlastníctva všetky odovzdané časti predmetu plnenia Zmluvy.
- 9.2 Akékoľvek Materiály odovzdané a prevzaté Objednávateľom počas realizácie predmetu Zmluvy, s výnimkou softvérového diela (licencia riešená v bode 9.3), sú považované za Materiály typu I. v zmysle Prílohy č. 5. Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi časovo neobmedzený, výhradný súhlas na ich používanie vrátane modifikácie. Pre vylúčenie pochybností, práva Objednávateľa k Materiálom podľa tohto bodu sú limitované nasledovnou dohodou zmluvných strán:
- a) Objednávateľ je oprávnený uplatňovať práva k Materiálom podľa tohto bodu výhradne pre účel definovaný v tejto Zmluve a za účelom splnenia a realizácie iných úloh, ktoré Objednávateľovi a organizáciám dotknutým plnením úloh Objednávateľa, stanovujú alebo budú stanovovať všeobecne záväzné právne predpisy, interné predpisy a iné dokumenty a úlohy. Za týmto účelom je Objednávateľ oprávnený udeľovať sublicenciu tretím osobám na použitie Materiálov, v iných prípadoch je právo udeliť sublicenciu vylúčené;
 - b) Právo Objednávateľa vykonávať zmeny, úpravy a vyhotovovať odvodené diela z Materiálov podľa tohto bodu prostredníctvom tretích osôb je podmienené povinnosťou Objednávateľa osloviť Dodávateľa v rámci prieskumu trhu ako prvého, s ponukou na vykonanie uvedených úprav Materiálov, pričom Objednávateľ je oprávnený vykonať tieto úkony na Materiáloch prostredníctvom inej tretej osoby len v prípade, ak Objednávateľ neakceptuje podmienky vykonania týchto zmien a úprav Materiálov predložených v ponuke Dodávateľa, o čom Objednávateľ písomne bude informovať Dodávateľa. V prípade, ak Objednávateľ neakceptuje podmienky vykonania týchto zmien a úprav Materiálov predložených v ponuke Dodávateľa, avšak v lehote šiestich (6) mesiacov po doručení ponuky Dodávateľom, uzatvorí dohodu na uvedené úpravy s treťou osobou za rovnakých alebo nevýhodnejších podmienok ako ponúkol Dodávateľ, podmienka podľa tohto pododseku sa nebude považovať za splnenú zo strany Objednávateľa.
- 9.3 Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi dňom zaplatenia príslušnej ceny podľa tejto Zmluvy právo používať dodaný softvér alebo jeho komponenty (vrátane individuálne vyhotovených adaptácií softvéru tam, kde to licenčné podmienky autora povolia, uvedené sa nevzťahuje na štandardné produkty a programy v zmysle definícií uvedených v Prílohe č. 5 a na akékoľvek predchádzajúce materiály), ako i príslušnej dokumentácie v rozsahu a za podmienok udelennej licencie jeho poskytovateľom bez časového obmedzenia na svojich pracovných staniciach a serveroch a pracovných staniciach a serveroch a na pracovných staniciach, notebookoch a serveroch pracovník Objednávateľa a zákazníkov špecifikovaných v týchto podkladoch, pričom je oprávnený používať softvér alebo jeho komponenty v prípadoch poškodenia na náhradnom systéme a vytvoriť potrebné kópie pre účely bezpečnosti a archivácie v zmysle ust. § 35 a 36 zákona č. 618/2003 Z. z. (autorský zákon). V prípade softvéru vyrobeného treťou stranou sa aplikujú licenčné podmienky výrobcu daného produktu.
- 9.4 V prípade rozporu bodu 9.3 s licenčnými podmienkami poskytovateľa licencií na produkty tretích strán, platia ustanovenia poskytovateľa licencie na produkt tretej strany uvedené v príslušnej licenčnej zmluve.
- 9.5 Odmena Dodávateľa za udelenie súhlasu podľa tohto článku je zahrnutá v cene za predmet plnenia Zmluvy.
- 9.6 Pre zamedzenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že Objednávateľ a zákazníci môžu vykonávať práva uvedené v tomto článku prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo prostredníctvom osôb vykonávajúcich činnosti na základe dohody o vykonaní práce alebo dohody o pracovnej činnosti, a to aj bez udelenia sublicencie.

Článok 10 Komunikácia zmluvných strán

- 10.1 Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že si vzájomne odsúhlasia formu komunikácie, ako aj vzorové dokumenty na otváracom (kick – off) stretnutí vedenia projektu. Vzorové dokumenty je možné meniť len so súhlasom oboch

zmluvných strán.

- 10.2 Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v listinnej forme a doručené druhej zmluvnej strane buď osobne alebo doporučenou zásielkou či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú na titulnej stránke tejto Zmluvy, ak nie je stanovené alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté v konkrétnom prípade inak.
- 10.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej adresy budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu informovať najneskôr do troch (3) pracovných dní.

Článok 11

Čas výkonu činností

- 11.1 Dodávateľ bude vykonávať práce na základe tejto Zmluvy počas pracovnej doby stanovenej u Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
- 11.2 V prípade potreby výkonu činností Dodávateľa nad rámec podľa predchádzajúcej vety, Objednávateľ môže v mimoriadnych prípadoch umožniť zamestnancom Dodávateľa na základe predchádzajúcej žiadosti oznámenej Objednávateľovi písomne (listinnou alebo e-mailovou formou) prístup do priestorov Objednávateľa a zákazníka aj po pracovných hodinách, resp. v dňoch pracovného pokoja a/alebo vo sviatok. Ustanovenie bodu 5.5 tým nie je dotknuté.

Článok 12

Riadenie projektu

- 12.1 Dodávateľ sa zaväzuje v rámci plnenia predmetu Zmluvy poskytovať nepretržité riadenie činností, ktoré je Dodávateľ povinný vykonávať na základe tejto Zmluvy. Účelom tejto činnosti je poskytovať technické riadenie a kontrolu zamestnancov Dodávateľa poskytujúcich plnenie predmetu Zmluvy a poskytovať rámec pre plánovanie, komunikáciu, podávanie správ, procesné a zmluvné postupy.
- 12.2 Zloženie projektového tímu bude vzájomne odsúhlasené na otváracom (kick – off) stretnutí. Dodávateľ a Objednávateľ sa zaväzuje o každej zmene člena projektového tímu písomne informovať druhú stranu.

Článok 13

Proces zmenového konania

- 13.1 Požiadavku na zmenu je oprávnený druhej zmluvnej strane predložiť tímový manažér Dodávateľa alebo projektový manažér Objednávateľa na tlačive, ktoré tvorí prílohu č. 6. Tímový manažér Dodávateľa vedie evidenciu došlých požiadaviek na zmenu.
- 13.2 Dodávateľ posúdi požiadavku na zmenu v lehote piatich (5) pracovných dní odo dňa jej doručenia, ak sa nedohodne inak. Proces riadenia zmien je ukončený právnym úkonom, ktorý vyplýva zo záverov požiadavky na zmenu podľa prílohy č. 6.
- 13.3 Posúdenie požiadavky na zmenu vykonajú zmluvné strany bezodplatne.

Článok 14

Eskalačný proces

- 14.1 Ak bude potrebné vyriešiť rozpor o želaný výsledok alebo stav dodávky, ktorý vznikol pri plnení tejto Zmluvy, bude sa postupovať podľa nasledovného procesu:
- 14.1.1 Keď vznikne medzi Objednávateľom a Dodávateľom rozpor, najprv sa ho pokúsia interne vyriešiť členovia projektovej skupiny. Členovia projektovej skupiny s určením úrovne rozhodovania budú vymenovaní na otváracom (kick – off) stretnutí.
 - 14.1.2 Úroveň 1: Ak projektová skupina nedokáže urovnať spor do dvoch (2) pracovných dní, stretne sa projektový manažér Objednávateľa s tímovým manažérom Dodávateľa, aby túto vec vyriešili.
 - 14.1.3 Úroveň 2: Ak sa spor neurovna do piatich (5) pracovných dní po tom, ako sa posunul na úroveň 1, spor rieši Riadiaci výbor projektu, ktorým je Programová komisia UNITAS A.

Článok 15

Požadované oprávnenia a indemnita (odškodnenie)

- 15.1 Objednávateľ a zákazníci zabezpečia Dodávateľovi zaistenie a poskytnutie nevyhnutných oprávnení, ktoré potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softvéru, hardvéru a iných produktov používaných Objednávateľom a zákazníkmi, pre ktoré Dodávateľ poskytuje služby na základe tejto Zmluvy. Nevyhnutné oprávnenia znamenajú akékoľvek práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje IBM alebo jej subdodávateľa za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvoreného odvodeného diela) k softvér, hardvér, firmware a iným produktom Objednávateľa alebo tretej strany, bez toho, aby tým boli porušené vlastnícke alebo iné práva (vrátane práv k patentom a copyrightom) IBM alebo vlastníkov takých produktov.
- Objednávateľ sa zaväzuje, že odškodní Dodávateľa proti prípadným finančným a iným nárokom, ktoré budú proti nemu vznesené v súvislosti s porušením práv tretích strán (vrátane práv k patentom a copyrightom), ku ktorým dôjde z dôvodov nezabezpečených nevyhnutných oprávnení Objednávateľom a zákazníkmi pre Dodávateľa. Dodávateľ bude zbavený povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že Objednávateľ a zákazníci nezabezpečili akékoľvek nevyhnutné oprávnenia, a to doby, do ktorej ich Objednávateľ zabezpečí.
- 15.2 Dodávateľ môže uvádzať meno Objednávateľa a tento projekt ako referenciu okrem prípadu jeho neúspešnej realizácie. Dodávateľ zodpovedá za správnosť uvádzaných údajov.

Článok 16

Záručné podmienky, zodpovednosť za škody

- 16.1 Dodávateľ zodpovedá za škodu v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a za podmienok a v rozsahu uvedenom v bode 1.10 Prílohy č. 5, ak táto škoda vznikla ako dôsledok porušenia jeho povinností, a to najmä nedodaním úplného predmetu plnenia v dohodnutom termíne a v stanovenej cene tak ako to bolo dohodnuté zmluvnými stranami v tejto Zmluve.
- 16.2 Na plnenie podľa tejto Zmluvy je poskytnutá záruka v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy, ktorá zároveň upravuje aj nároky Objednávateľa vyplývajúce zo zodpovednosti za vady. Dodávateľ poskytuje záruku na odovzdanú časť predmetu Zmluvy v súlade s Obchodným zákonníkom, a to 2 (dva) roky od dátumu akceptácie predmetnej časti predmetu Zmluvy, resp. od dátumu nahrádzajúceho akceptáciu podľa bodu 6.8.3. Na postup odstraňovania väd v rámci záruky sa primerane použijú ustanovenia Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.
- 16.3 Dodávateľ berie na vedomie skutočnosť, že zachovanie a budovanie dobrého mena Objednávateľa v širokej laickej i odbornej verejnosti je pre Objednávateľa dôležité. Za účelom spolupráce pri zabezpečení zachovania dobrého mena Objednávateľa v súvislosti s realizáciou tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi

potrebnú súčinnosť, informovať ho o skutočnostiach, ktoré by mohli viesť k ohrozeniu alebo poškodeniu dobrého mena Objednávateľa.

Článok 17

Ochrana dôverných informácií

- 17.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov zo Zmluvy. Dôvernými informáciami sa rozumejú informácie, ktorých poskytnutie tretej osobe zmluvnou stranou by mohlo byť v rozpore s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany.
- 17.2 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou, ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 17.3 Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas realizácie predmetu Zmluvy a ktoré boli Objednávateľom zreteľne označené ako dôverné, ak ho Objednávateľ v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov Dodávateľa.
- 17.4 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov môže podliehať zákonu č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonu č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, zákonu č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov, zákonu č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonu č. 652/2004 Z. z. o orgánoch štátnej správy v colníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonu č. 199/2004 Z. z. Colný zákon a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Obchodnému zákonníku a pre prípad, že informácie poskytnuté pri plnení tejto Zmluvy takým právnym predpisom podliehajú, zaväzujú sa zmluvné strany také právne predpisy dodržiavať.
- 17.5 Objednávateľ súhlasí, že Dodávateľ môže sprístupniť všetky informácie, vrátane informácií, ktoré sú dôverné podľa tohto článku, v rozsahu nevyhnutnom k plneniu tejto Zmluvy, svojím subdodávateľom.
- 17.6 Každá zo zmluvných strán je tiež oprávnená sprístupniť informáciu podliehajúcu povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku v rozsahu požadovanom právoplatným rozhodnutím súdu alebo iného štátneho orgánu alebo právnymi predpismi SR, vrátane zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Pred takým sprístupnením informuje o požiadavke na sprístupnenie druhú zmluvnú stranu a vykoná primerané opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií druhej zmluvnej strany.
- 17.7 Za dôverné informácie sa považujú informácie, ktoré podliehajú povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku alebo podľa príslušných právnych predpisov.
- 17.8 Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia Zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktorých používanie upravujú osobitné predpisy, napr. informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) alebo iných právnych predpisov.
- 17.9 Záväzky podľa tohto článku sú časovo neobmedzené, a to až do doby, kedy sa informácie stanú verejne známymi.

Článok 18

Ukončenie zmluvy

- 18.1 Táto Zmluva môže zaniknúť pred uplynutím doby podľa bodu 2.1 z nasledujúcich dôvodov:
 - a) Dohodou zmluvných strán.
 - b) Odstúpením od Zmluvy.
- 18.2 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy aj ak bol na majetok Dodávateľa vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý

návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku.

- 18.3 Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia odstupujúcej strany o odstúpení od Zmluvy spolu s uvedením dôvodov odstúpenia druhej zmluvnej strane.
- 18.4 Každá zo zmluvných strán môže od tejto Zmluvy jednostranne odstúpiť na základe písomného oznámenia v prípade, ak druhá zmluvná strana podstatným spôsobom poruší zmluvnú povinnosť a neodstráni ju ani na základe písomnej výzvy v dodatočnej primeranej lehote, najmenej však desať (10) pracovných dní.
- 18.5 Podstatným porušením Zmluvy sa rozumie:
- a) omeškanie Dodávateľa s odovzdaním predmetu plnenia alebo jeho časti Objednávateľovi riadne v stanovenej lehote, resp. v primeranej dodatočnej lehote na plnenie určenej Objednávateľom,
 - b) neuhradenie ceny Objednávateľom za príslušné plnenie po výzve Dodávateľa v primeranej lehote určenej v tejto výzve k úhrade dlžnej čiastky Dodávateľom.
- 18.6 Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Objednávateľa pre nedodržanie Zmluvy zo strany Dodávateľa sa uplatní nasledujúci postup:
- a) Dodávateľ vráti všetky čiastky zaplatené Objednávateľom podľa tejto Zmluvy s výnimkou tých čiastok, ktoré boli zaplatené za úspešné vykonanie čiastkového plnenia podľa tejto Zmluvy.
 - b) Objednávateľ vráti, resp. Dodávateľ odstráni všetky dodávky dodané podľa tejto Zmluvy s výnimkou tých, ktoré boli dodané v rámci úspešne vykonaných čiastkových plnení. Objednávateľ odstupuje od všetkých práv na vrátené položky. Náklady na odstraňovanie nesie Dodávateľ.
- 18.7 Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Dodávateľa pre nedodržanie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa uplatní nasledujúci postup:
- a) Dodávateľ si ponechá všetky čiastky zaplatené Objednávateľom pred dátumom ukončenia Zmluvy.
 - b) Objednávateľ si ponechá všetky položky pripravené k dodávke alebo dodané Dodávateľom pred dátumom ukončenia Zmluvy.
 - c) Objednávateľ zaplatí všetky čiastky fakturované za už riadne poskytnuté čiastkové plnenia do dňa ukončenia Zmluvy.
- 18.8 Ustanovenia Obchodného zákonníka o odstúpení od Zmluvy sa nepoužijú.

Článok 19

Záverečné ustanovenia

- 19.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu plnenia.

Príloha č. 2: Technická špecifikácia.

Príloha č. 3: Dohoda o úrovni poskytovaných služieb.

Príloha č. 4: Harmonogram plnenia.

Príloha č. 5: Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM, verzia SK-4575-08, vydanie 04/2010.

Príloha č. 6: Požiadavka na zmenu.

- 19.2 Zmluva je uzavretá a vykladá sa v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 19.3 Dojednania zmluvných strán v tejto Zmluve majú prednosť pred Dohodou o Všeobecných obchodných podmienkach IBM pre poskytovanie služieb uvedenej v Prílohe č. 5. Pre účely tejto Zmluvy pod pojmom „Zákazník“ uvádzaným v Prílohe č. 5 - Dohode o Všeobecných obchodných podmienkach IBM pre poskytovanie služieb, sa rozumie Objednávateľ.
- 19.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich so Zmluvou zmierlivou cestou, a to do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného upozornenia jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane. Pokiaľ zmierlivé riešenie sporu nebude možné, spor rozhodnú príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 19.5 Túto Zmluvu je možné meniť iba písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami, ktoré budú postupne číslované podľa poradia ich prijatia.
- 19.6 Ak sa niektoré z ustanovení Zmluvy stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné či neplatné. Ďalšie ustanovenia Zmluvy ostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.
- 19.7 Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každý je považovaný za originál. Objednávateľ dostane tri (3) rovnopisy a Dodávateľ dva (2) rovnopisy.
- 19.8 Žiadna zo zmluvných strán nebude usudzovať, že sa druhá zmluvná strana vzdala niektorej zo zmluvných podmienok, pokiaľ takéto vzdanie sa nebude v písomnej podobe a podpísané vzdávajúcou sa zmluvnou stranou.
- 19.9 Táto Zmluva bude záväzná pre zmluvné strany a ich príslušných právnych nástupcov a povolených postupníkov.
- 19.10 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť od 01.06.2010 a uzatvára sa na dobu určitú do riadneho poskytnutia plnení podľa Zmluvy, pričom majetkové práva Objednávateľa z licenčných dojednaní ostávajú Objednávateľovi zachované.
- 19.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené s predmetom Zmluvy nakladať, zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme, na znak čoho Zmluvu podpísali.

Slovenská republika v zastúpení
Ministerstvom financií SR

IBM Slovensko, spol. s r.o.

31 MÁJ 2010

01 JÚN 2010

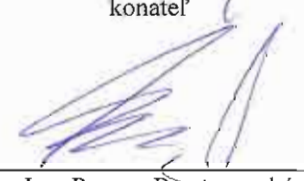
Bratislava dňa

Bratislava dňa


Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Štefánikova 5
817 82 BRATISLAVA 15
- 20/1 -

v.z. 
Ing. Peter Valentovic
konateľ


Ing. Roman Brestovanský

Špecifikácia predmetu plnenia

1 Predmet plnenia

- 1.1 Predmetom plnenia je dodávka služieb súvisiacich so zmenou riadenia IT služieb v zmysle ITSM, a to v prostredí colnej správy, dodávka služieb súvisiacich s úpravou softvérového riešenia a procesných modelov daňových orgánov v súvislosti s implementáciou procesov v prostredí colnej správy a dodávka služieb súvisiacich s prechodom softvérového riešenia na vyššiu verziu umožňujúcu zabezpečiť ďalší rozvoj funkcionality a zvýšenie kvalitatívnej úrovne služieb.

2 Predpoklady

Poskytovanie služieb Dodávateľom je založené na splnení nasledujúcich predpokladov, ktoré sa viažu na plnenie jednotlivých úloh a aktivít.

2.1 Všeobecné predpoklady

- Zariadenia, ktorých sa týka poskytovanie služieb na základe tejto Zmluvy, sú umiestnené a dostupné v priestoroch Zákazníka, v miestnosti s pripravenou elektrickou inštaláciou a komunikačnou infraštruktúrou.
- Systémy a aplikácie, ktorých sa týka poskytovanie služieb na základe tejto Zmluvy, sú umiestnené, inštalované a prevádzkované v priestoroch Zákazníka, v miestnosti s pripravenou elektrickou inštaláciou a komunikačnou infraštruktúrou.
- Služby budú realizované v rozsahu zhodnom s rozsahom projektu ITSM realizovanom pre Daňové riaditeľstvo SR, pričom v dôsledku implementácie procesov ITSM do colnej správy môže dochádzať k zmenám v riešení implementovanom na Daňovom riaditeľstve SR, k čomu bude potrebný súhlas všetkých zainteresovaných strán projektu vzhľadom na vytvorenie jedného riešenia spoločného pre daňové orgány a colnú správu. V tejto súvislosti musí byť projektový tím Objednávateľa pred začatím poskytovania služieb podľa Zmluvy oboznámený s týmto riešením. Informovanie zabezpečí Dodávateľ.
- Pre Dodávateľa bude zabezpečený prístup typu VPN do siete Zákazníka pre riešenie akútnych zásahov v prípade potreby počas trvania zmluvného vzťahu.

2.2 Technické predpoklady na strane Objednávateľa a Zákazníkov

- Implementovaný systém bude v súlade s popisom technického riešenia uvedeným v Prílohe č. 2 - Technická špecifikácia. Jednotlivé komponenty na úrovni hardvérového

vybavenia a softvérových licencií mimo rozsah predmetu dodávky tejto Zmluvy zabezpečí Objednávateľ a Zákazník.

- Prostredie, ktoré je dotknuté projektom, musí byť pred začatím jednotlivých etáp v schválenom (akceptovanom) stave z hľadiska iných projektov. Synchronizáciu so súvisiacimi projektmi zabezpečí Objednávateľ a Zákazník.
- Prostredie, ktoré je dotknuté projektom, musí byť počas jednotlivých etáp fixné, aby zber údajov a vstup pre analýzu bol korektný.
- V rámci projektu budú využité existujúce dátové úložiská a databázy. Zákazník zabezpečí kapacity dátových úložísk a príslušné služby databáz v súlade s požiadavkami Dodávateľa.

3 Detailná špecifikácia služieb

Nasledujúci popis služieb obsahuje detailný popis jednotlivých aktivít. Uvedené poradie nemusí zodpovedať poradiu stanovenému v harmonograme plnenia.

3.1 Projektový manažment

3.1.1 Úlohy Dodávateľa

Cieľom tejto aktivity je poskytnúť tímového manažéra, ktorý je zodpovedný za stanovenie rámca komunikácie a kontroly zmluvných činností.

Tímový manažér Dodávateľa sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Spoločne so zodpovedným zamestnancom zo strany Objednávateľa posúdiť a v prípade potreby aplikovať procedúry pre zmenové konanie.
2. Vytvoriť projektový portál projektu ITSM2.
3. Vypracovávať zápisy zo stretnutí, aktualizovať dokumentáciu na projektovom portáli, vypracovávať príslušnú dokumentáciu v oblasti projektového riadenia projektu ITSM2.
4. Sledovať, vyhodnocovať a dokumentovať postup voči projektovému plánu a riešiť prípadné odchýlky od projektového plánu.
5. Koordinovať a spravovať technické a vecné aktivity projektového tímu Dodávateľa.
6. Vytvoriť a udržiavať komunikačné kanály pre styk s pracovným tímom Objednávateľa vrátane Zákazníkov.
7. Vypracovať projektový plán zodpovedností Dodávateľa v rámci tejto Zmluvy.
8. Spoločne s projektovým manažérom zo strany Objednávateľa riešiť prípadné odchýlky od projektového plánu v súlade s metodikou riadenia projektov schválenou v rámci programu UNITAS.
9. Viesť pravidelné stretnutia s projektovými tímami za účelom riadenia aktivít a kontroly stavu projektu.

10. V spolupráci s projektovým manažérom Objednávateľa informovať o stave projektu Riadiaci výbor projektu a ostatné zainteresované strany podľa Komunikačného plánu projektu.
11. Koordinovať a riadiť projekt na strane Dodávateľa pri plnení úloh vyplývajúcich zo Zmluvy

3.1.2 Dodávky Dodávateľa

1. Informácie o stave projektu vo forme písomných správ podľa Komunikačného plánu projektu.
2. Vytvorenie a aktualizácia projektového portálu ITSM2.
3. Projektové dokumenty.

3.1.3 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Pred začatím prác Objednávateľ určí zodpovednú osobu, ktorá bude mať patričné právomoci rozhodovať a jednať v mene Objednávateľa o aktivitách na strane Zákazníka v otázkach týkajúcich sa projektu a ktorá bude zabezpečovať komunikáciu s Dodávateľom.

Zodpovedná osoba bude:

1. Zabezpečovať komunikáciu medzi Zákazníkom a Dodávateľom v rámci projektového tímu, vrátane všetkých oddelení v rámci organizácie Zákazníka zúčastnených na projekte.
2. Získavať a poskytovať informácie, údaje, rozhodnutia a stanoviská do troch (3) pracovných dní od požiadavky Dodávateľa, resp. podľa lehoty uvedenej v Komunikačnom pláne projektu, pokiaľ sa obe strany nedohodnú na predĺžení času odozvy.
3. Zabezpečovať dostupnosť adekvátne vzdelaných zamestnancov zo strany Zákazníka, ktorí sú potrební pre vykonávanie prác v rámci tejto Zmluvy. Požiadavky na týchto zamestnancov budú uvedené v dokumente *Požiadavky na role ITSM procesov*.
4. Zabezpečovať prístup do priestorov realizácie predmetu Zmluvy na strane Zákazníka.
5. Aktívne sa zúčastňovať na plánovaných projektových stretnutiach.
6. Pomáhať pri riešení priebežných projektových problémov a v prípade potreby, eskalácia problémov v rámci organizácie Zákazníka, prípadne Objednávateľa.
7. Zodpovedná za zabezpečenie vhodných kancelárskych priestorov a iných zariadení (vrátane analógovej telefónnej linky) pre pracovníkov tímu Dodávateľa, ktorí pracujú v priestoroch Zákazníka.
8. Zodpovedná za obsah databáz a údajov, výber a implementáciu riadenia prístupu k nim a ich použitia, zálohy, obnovy a bezpečnosti uložených údajov, pričom táto sa riadi pokynmi Dodávateľa. Tieto bezpečnostné pravidlá budú taktiež zahŕňať procedúry, potrebné na ochranu integrity a bezpečnosti softvéru a údajov použitých v rámci projektu a zabráneniu neoprávneného prístupu k nim.
9. Zodpovedná za identifikáciu a interpretáciu všetkých aplikovateľných zákonov, stanov a pravidiel vzťahujúcich sa na aplikačné systémy alebo programy, ku ktorým bude mať Dodávateľ prístup počas projektu. Je zodpovednosťou Objednávateľa a Zákazníka uistiť sa, že tieto systémy a programy spĺňajú požiadavky hore uvedených zákonov, stanov a pravidiel.

Uvedené sa nevzťahuje na identifikáciu a interpretáciu zákonov, stanov a pravidiel vzťahujúcich sa na predmet plnenia Zmluvy, ktoré zabezpečuje Dodávateľ.

3.2 Iniciálna etapa

Počas iniciálnej etapy budú pripravené riadiace dokumenty projektu.

3.2.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Príprava Projektového iniciálneho dokumentu a jeho súčastí.
2. Príprava dotazníkov pre úvodné analýzy.
3. Realizácia úvodného školenia pre manažment Zákazníka.
4. Procesy naštartovania a inicializácie projektu.
5. Procesy riadenia a plánovania projektu.

3.2.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a Zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Poskytnúť informácie a požiadavky potrebné pre vytvorenie výstupov tejto etapy.
2. Zabezpečiť osoby pre účely zostavenia projektového tímu.
3. Zabezpečiť osoby pre účely konzultácií a poskytnutia informácií Dodávateľovi.

3.2.3 Dodávky Dodávateľa

1. Projektový iniciálny dokument.
2. Komunikačný plán.
3. Plán kvality.
4. Úvodné školenie pre manažment Zákazníka.

3.2.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.2.3. Dodávky po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

3.3 Etapa I. - Mapovanie súčasného stavu a návrh riešenia ITSM procesov, konfiguračná databáza

Prípravná fáza je kľúčovou z hľadiska zmapovania súčasného stavu v prostredí colnej správy, potvrdenia predpokladov a definícií finálneho návrhu riešenia ITSM procesov.

3.3.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Príprava a realizácia školení pre jednotlivé procesy.

2. Príprava a realizácia workshopov pre jednotlivé procesy.
3. Príprava a realizácia prezentácií.
4. Analýza súčasného stavu v colnej správe.
5. Procesný model cieľového stavu aktualizáciou procesného modelu implementovaného na daňových orgánoch.
6. Spracovanie návrhu cieľového stavu pre CR SR aktualizáciou návrhu cieľového stavu na daňových orgánoch.
7. Školenie k návrhu cieľového stavu.
8. Rozdielová analýza.
9. Plán zavedenia zmien.
10. Zber a analýza požiadaviek.
11. Návrh organizačnej štruktúry.
12. Osveta a propagácia riešenia.
13. Návrh a odsúhlasenie štruktúry konfiguračnej databázy pre CR SR – špecifikácia typov, vzťahov, atribútov ku každej konfiguračnej položke – workshop. Východisko tvorí existujúca konfiguračná databáza DR SR, štruktúra bude zachovaná, v prípade potreby upravená v súlade s bodom 2.1 ods. 3.
14. Príprava vývojového prostredia.
15. Vytvorenie konfiguračnej databázy na vývojovom prostredí, analýza dát pre migráciu, migrácia vzorky dát konfiguračných položiek na vývojovom prostredí.
16. Integrácia s prostredím Zákazníka.

3.3.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a Zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Poskytnúť informácie a požiadavky potrebné pre vytvorenie výstupov tejto etapy.
2. Zabezpečiť osoby pre účely konzultácií a poskytnutia informácií Dodávateľovi.
3. Zabezpečiť súčinnosť tretích strán – dodávateľov systémov, ktoré budú poskytovať zdrojové údaje pre analýzu.
4. Zabezpečiť pre vybraných pracovníkov Dodávateľa vzdialený prístup typu VPN do siete Zákazníka pre riešenie akútnych zásahov v prípade potreby počas trvania zmluvného vzťahu.
5. Odsúhlasiť návrh a sprocesovať ho.

3.3.3 Dodávky Dodávateľa

1. Školenia, workshopy, prezentácie.
2. Aktualizácia procesného modelu.
3. Dokumenty:
 - a. Analýza súčasného stavu v colnej správe.
 - b. Gap analýza.

- c. Návrh cieľového stavu ITSM procesov na daňových orgánoch a v colnej správe.
- d. Návrh štruktúry CMDB.
- e. Plán migrácie dát do CMDB.
- f. Projektové dokumenty (napr. Implementačný plán, Harmonogram, apod.).

3.3.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené s právom vystaviť faktúru za dohodnutých platobných podmienok po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.3.3 Dodávky po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

3.4 Etapa II. – Service support, návrh a transformácia technológie

Technologická transformácia, Návrh implementácie ITSM procesov a funkcií (SD,IM,PM,ChM,RM,KM, Serv.Catalog, ZP).

V rámci tejto časti Dodávateľ dodá nasledovné služby a dokumenty:

3.4.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Vytvorenie realizačného návrhu riešenia, návrh organizácie a štruktúry predmetných ITSM procesov a funkcií aktualizáciou riešenia implementovaného na daňových orgánoch.
2. Úprava existujúcej dokumentácie - Definícia procesu I. - popis aktivít, priradenie rolí k aktivitám, popis pravidiel a odsúhlasenie predlohy pre ITSM procesy.
3. Úprava existujúcej dokumentácie - Definícia procesu II. – ITSM procesy - definícia procesných rolí, definícia činností pre aktivity, procesných politík (definovanie pravidiel), podrobné rozpracovanie pre riadenie, identifikáciu, kontrolu a status konfiguračných položiek, proaktívne riadenie problémov, analýza väzieb a dopadov po nasadení.
4. Aktualizácia definície funkcie a návrh organizačnej zložky (Service desk).
5. Mapovanie služieb IT a tvorba základného katalógu služieb aktualizáciou existujúceho katalógu služieb na daňových orgánoch.
6. Aktualizácia popisu organizačnej zložky (Service desk).
7. Úprava existujúceho detailného procesného modelu.
8. Zber a analýza požiadaviek, funkčná špecifikácia a špecifikácia interface.
9. Popis plánovania, testovania a implementácie verzií v rámci Release manažmentu.
10. Definícia rolí výboru pre schválenie zmien v rámci Manažmentu zmien.
11. Plánovanie, meranie, vyhodnotenie úspešnosti procesov a optimalizácia procesov.
12. Vytvorenie testovacieho a produkčného prostredia pre SMv7.
13. Technologická transformácia ITSM nástroja.
14. Prispôsobenie a lokalizácia interface.
15. Školenia, používateľská dokumentácia a administrátorská dokumentácia.

16. Osveta a propagácia riešenia.
17. Testovacia prevádzka.
18. Procesy riadenia etapy, dodávok a prechodu etáp.

3.4.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a Zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Nominovanie zamestnancov do pracovných skupín pre Service desk a ITSM procesy realizované v danej etape.
2. Spolupráca pri definovaní požadovanej štruktúry Service desku pre CR SR na základe odsúhlaseného návrhu riešenia v etape 1.
3. Definovanie parametrov konfiguračných položiek, atribútov a vzťahov na základe pokynov Dodávateľa.
4. Zabezpečenie šablóny a pravidiel pre popis organizačnej zložky v rámci CR SR.
5. Naplnenie katalógu služieb podľa pokynov Dodávateľa.
6. Definovanie parametrov pre predmetné procesy (priority, kategorizácia, eskalácia, alokácia, modely, testovanie)
7. Definovanie faktorov úspechu a kľúčových indikátorov výkonu pre existujúce procesy do dokumentu: Faktory úspechu a kľúčové indikátory výkonu.
8. Zabezpečenie účasti na konzultáciách podľa harmonogramu.
9. Poskytovanie informácií podľa požiadaviek Dodávateľa.
10. Účasť na pripomienkovaní dokumentov.
11. Zabezpečenie vzorky dát. Za kvalitu vzorky dát zodpovedá Zákazník.
12. Súčinnosť pri popise prispôsobovania procesu prostrediu Zákazníka a formulovanie používateľských požiadaviek na proces v súčinnosti s Dodávateľom – spracovanie zadaní.
13. Zabezpečenie technických podmienok (miestnosť, sieť, prístupy, atď.) pre implementáciu procesov v nástroji.
14. Zabezpečenie administrátorov pre testovacie a overovacie prostredie.
15. Zabezpečenie školiacej miestnosti s projektorom.
16. Zabezpečenie účasti zamestnancov CR SR a DR SR na oponentúre dokumentov, na školeniach a testovaní implementovaných procesov v transformovanej technológii.
17. Príprava HW a licencií SMv7 a databázovej licencie.
18. Zabezpečenie účasti zamestnancov DR SR na školeniach a testovaní ITSM nástroja po transformácii.

3.4.3 Dodávky Dodávateľa

1. Vytvorenie testovacieho a produkčného prostredia pre SMv7.
2. Školenia používateľov a administrátorov v súvislosti s technologickou transformáciou SW nástroja na SMv7.

3. Zrealizovaná transformácia a implementovaná funkcionalita do SW nástroja na SMv7 vrátane úpravy interface.
4. Aktualizácia procesných modelov.
5. Zoznam odovzdávaných dokumentov:
 - a. Upravený dokument „Definícia procesu I“ s nasledovným obsahom: popis procesu, rolí procesu, procesné pokyny (procesné politiky), business proces diagram, popis procesných aktivít.
 - b. Upravený dokument „Definícia procesu II“ s nasledovným obsahom: definícia činností pre každú procesnú aktivitu s priradením rolí
 - c. Upravený dokument „Referenčná príručka k procesu“ s nasledovným obsahom: popis realizácie činností pre každú procesnú aktivitu v softvérovom nástroji.
 - d. Upravený dokument „Realizačný návrh“ s nasledovným obsahom: Popis implementácie konfiguračného procesu v softvérovom nástroji.
 - e. Upravený dokument „Popis organizačnej zložky Service desk“, ktorého súčasťou sú funkcie, návrh organizačnej zložky a jej popis.
 - f. Upravený dokument „Katalóg služieb“ s nasledovným obsahom: popis poskytovaných služieb IT, kategorizácia poskytovaných služieb, prevádzková podpora, definícia doby odozvy pre každú poskytovanú službu.
 - g. Upravený dokument „Faktory úspechu a kľúčové indikátory výkonu“.
 - h. Upravený dokument „Modely zmien“ s nasledovným obsahom: popis typov zmien kategorizácia, schvaľovacie procedúry, zoznam štandardných zmien.
 - i. Používateľská a administrátorská dokumentácia súvisiaca s technologickou transformáciou SW nástroja na SMv7.
 - j. Upravený dokument „Špecifikácia interface“.
 - k. Projektové dokumenty.

3.4.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené s právom Dodávateľa vystaviť faktúru za dohodnutých platobných podmienok po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.4.3 Dodávky Dodávateľa po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

3.5 Etapa III. - Service support - implementácia

Implementácia Service Desk a Incident manažment, Overovacia prevádzka Service Desk a Incident manažment, implementácia a overovacia prevádzka Manažmentu problémov, Manažmentu zmien, Release manažmentu, Konfiguračného manažmentu a katalógu služieb v softvérovom nástroji.

V rámci tejto časti IBM dodá nasledovné služby a dokumenty:

3.5.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Prispôsobenie funkcií SMST (Service Management Software Tool – softvérový nástroj pre riadenie IT služieb).
2. Prispôsobenie a lokalizácia interface.
3. Integrácia s prostredím.
4. Školenie, používateľská a administrátorská dokumentácia.
5. Osveta a propagácia riešenia.
6. Testovacia a overovacia prevádzka.
7. Procesy riadenia etapy, dodávok a prechodu etáp.

3.5.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a Zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Zabezpečenie účasti na konzultáciách podľa harmonogramu.
2. Poskytovanie informácií podľa požiadaviek Dodávateľa.
3. Účasť na pripomienkovaní dokumentov.
4. Súčinnosť pri popise prispôbovania procesu prostrediu Objednávateľa a Zákazníkov a formulovanie používateľských požiadaviek na proces – spracovanie zadaní.
5. Zabezpečenie technických podmienok (miestnosť, sieť, prístupy, atď.) pre implementáciu procesu v nástroji.
6. Zabezpečenie administrátorov pre testovacie a overovacie prostredie.
7. Zabezpečenie školiacej miestnosti s projektorom.
8. Zabezpečenie účasti zamestnancov CR SR a DR SR na oponentúre dokumentov, na školeniach a testovaní implementovaného procesu.

3.5.3 Dodávky Dodávateľa

1. Zoznam odovzdávaných dokumentov
 - a. Upravený dokument „Používateľská príručka“.
 - b. Upravený dokument „Administrátorská príručka“.
2. Školenia.
3. Implementovaná funkcionálna procesov danej etapy v SW nástroji.
4. Projektové dokumenty.
5. Zrealizovaný dohľad nad overovacou prevádzkou procesov danej etapy.

3.5.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené s právom Dodávateľa vystaviť faktúru za dohodnutých platobných podmienok po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.5.3 Dodávky Dodávateľa po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

3.6 Etapa IV – Service delivery – návrh a implementácia

Manažment úrovne služieb (SLM) a manažment dostupnosti (AM).

V rámci tejto časti Dodávateľ dodá nasledovné služby a dokumenty:

3.6.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Vytvorenie realizačného návrhu riešenia, návrh organizácie a štruktúry predmetných ITSM procesov aktualizáciou riešenia implementovaného na daňových orgánoch.
2. Úprava existujúcej dokumentácie Definícia procesu I. – popis aktivít, priradenie rolí k aktivitám, popis pravidiel, odsúhlasenie predlohy pre ITSM procesy, revízia katalógu služieb.
3. Analýza prevádzkových nákladov a politika ich ocenenia .
4. Úprava existujúcej dokumentácie - Definícia procesu II. - definícia procesných rolí, definícia činností pre aktivity, posúdenie spoľahlivosti, dostupnosti a odolnosti, procesných politík (definovanie pravidiel), podrobné rozpracovanie pre riadenie, identifikáciu, kontrolu a status konfiguračných položiek, služby SLA, analýza väzieb a dopadov po nasadení.
5. Výpočet dostupnosti, plánovanie, monitoring, reporting.
6. Posúdenie aplikačného sizingu, preťaženia zdrojov, výkonnosti systémov, riadenie.
7. Úprava existujúceho detailného procesného modelu.
8. Zber a analýza požiadaviek, funkčná špecifikácia a špecifikácia interface.
9. Prispôsobenie funkcií SMST.
10. Prispôsobenie a lokalizácia interface.
11. Integrácia s prostredím.
12. Školenia, používateľská a administrátorská dokumentácia.
13. Osveta a propagácia riešenia.
14. Testovacia a overovacia prevádzka.
15. Procesy riadenia etapy, dodávok a prechodu etáp.

3.6.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Nominovanie zamestnancov do pracovných skupín pre Manažment úrovne služieb a Manažment dostupnosti.
2. Zabezpečenie účasti na konzultáciách podľa harmonogramu.
3. Poskytovanie informácií podľa požiadaviek Dodávateľa.
4. Účasť na pripomienkovaní dokumentov.
5. Súčinnosť pri popise prispôbovania procesu prostrediu Zákazníka a formulovanie používateľských požiadaviek na proces v súčinnosti s Dodávateľom – spracovanie zadaní.
6. Spolupráca pri definovaní parametrov pre predmetné procesy.

7. Dopracovanie Katalógu služieb.
8. Zabezpečenie technických podmienok pre implementáciu procesu v nástroji.
9. Zabezpečenie technickej obsluhy pre testovacie a overovacie prostredie.
10. Zabezpečenie školiacej miestnosti s projektorom.
11. Zabezpečenie účasti zamestnancov CR SR a DR SR na oponentúre dokumentov, na školeniach a testovaní implementovaného procesu.

3.6.3 Dodávky Dodávateľa

1. Zoznam odovzdávaných dokumentov
 - a. Upravený dokument „Definícia procesu I“ s nasledovným obsahom: popis procesu, rolí procesu, procesné pokyny (procesné politiky), business proces diagram, popis procesných aktivít.
 - b. Upravený dokument „Definícia procesu II“ s nasledovným obsahom: definícia činností pre každú procesnú aktivitu s priradením rolí.
 - c. Upravený dokument „Referenčná príručka k procesu“ s nasledovným obsahom: popis realizácie činností pre každú procesnú aktivitu v softvérovom nástroji .
 - d. Upravený dokument „Realizačný návrh“ s nasledovným obsahom: Popis implementácie konfiguračného procesu v softvérovom nástroji.
 - e. Prislúchajúca procesná dokumentácia v podobe aktualizovaných šablón dokumentov pre: Zmluvy o úrovni služieb, Prevádzkové zmluvy, Zmluvy s externými dodávateľmi, Plán dostupnosti.
 - f. Upravený dokument „Používateľská príručka“.
 - g. Upravený dokument „Administrátorská príručka“.
2. Aktualizácia procesných modelov procesov danej etapy.
3. Školenia.
4. Implementovaná funkcionálna procesov danej etapy v SW nástroji.
5. Projektové dokumenty.
6. Zrealizovaný dohľad nad overovacou prevádzkou danej etapy.

3.6.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené s právom Dodávateľa vystaviť faktúru za dohodnutých platobných podmienok po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.6.3 Dodávky Dodávateľa po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

3.7 Etapa V - Finančný manažment, Manažment kapacít, Manažment kontinuity IT služieb

V rámci tejto časti Dodávateľ dodá nasledovné služby a dokumenty:

3.7.1 Úlohy Dodávateľa

Dodávateľ sa zaväzuje vykonať nasledovné činnosti:

1. Vytvorenie realizačného návrhu riešenia, návrh organizácie a štruktúry predmetným ITSM procesov aktualizáciou riešenia implementovaného na daňových orgánoch.
2. Úprava existujúcej dokumentácie - Definícia procesu I. – popis aktivít, priradenie rolí k aktivitám, plánovanie udržateľnosti služieb, možnosti obnovy a riadiacich rolí.
3. Výpočet dostupnosti, plánovania, monitoring, reporting.
4. Posúdenie aplikačného sizingu, preťaženia zdrojov, výkonnosti systémov, riadenie.
5. Úprava existujúcej dokumentácie - Definícia procesu II. - definícia procesných rolí, definícia činností pre aktivity, procesných politík (definovanie pravidiel), podrobné rozpracovanie pre riadenie, identifikáciu, kontrolu a status konfiguračných položiek, procesy zabezpečenia dôverných dát, definícia databázy kapacity a obsahu plánu kapacity, posúdenie udržateľnosti služieb, analýza rizík a riadenie rizík, definícia ohrození, zraniteľnosti a opatrení (ochrana a obnova), posúdenie rozpočtu, nákladovosti a účtovníctvo IT, analýza väzieb a dopadov po nasadení.
6. Úprava existujúceho detailného procesného modelu.
7. Zber a analýza požiadaviek.
8. Konzultačná podpora a asistencia pri nábehu procesov.
9. Školenie, používateľská dokumentácia.
10. Osveta a propagácia riešenia.
11. Procesy riadenie a plánovanie projektu.
12. Procesy riadenia etapy a dodávok.
13. Procesy riadenia ukončenia projektu.

3.7.2 Súčinnosť Objednávateľa a Zákazníkov

Objednávateľ a zákazníci sa zaväzujú vykonať nasledovné činnosti:

1. Nominovanie zamestnancov do pracovných skupín pre Finančný manažment (FM), Manažment kapacít (CaM), Manažment kontinuity IT služieb (SCM).
2. Zabezpečenie účasti na konzultáciách podľa harmonogramu.
3. Poskytovanie informácií podľa požiadaviek Dodávateľa:
 - FM – existujúce nastavenia finančných systémov, ich obmedzenia.
 - CaM – plány organizácie ovplyvňujúce manažment kapacít.
 - SCM – existujúce plány kontinuity.
4. Účasť na pripomienkovaní dokumentov.
5. Súčinnosť pri popise prispôsobovania procesu prostrediu Objednávateľa a Zákazníkov a formulovanie používateľských požiadaviek na proces – spracovanie zadaní.
6. Spolupráca pri definovaní parametrov pre predmetné procesy.
7. Dopracovanie Katalógu služieb.

8. Zabezpečenie rozšírenia tímu pre potreby ekonomických analýz.
9. Zabezpečenie školiacej miestnosti s projektorom.
10. Zabezpečenie účasti zamestnancov CR SR a DR SR na oponentúre dokumentov, na školeniach a testovaní implementovaného procesu (testovanie plánov kontinuity a obnovy).
11. Pre potreby plného zapracovania FM je nutná spolupráca s ekonomickými útvarmi Zákazníkov.
12. Spracovanie plánu kontinuity je podmienené vypracovaním Analýzy dopadu na organizáciu (Business impact analysis). Toto sa deje na základe vstupov z podmienok zadaných vedením organizácie.

3.7.3 Dodávky Dodávateľa

1. Zoznam odovzdávaných dokumentov
 - a. Upravený dokument „Realizačný návrh“ s nasledovným obsahom: Popis implementácie procesu v prostredí CR SR a DR SR.
 - b. Upravený dokument „Definícia procesu I“ s nasledovným obsahom: popis procesu, rolí procesu, procesné pokyny (procesné politiky), business proces diagram, popis procesných aktivít.
 - c. Upravený dokument „Definícia procesu II“ s nasledovným obsahom: definícia činností pre každú procesnú aktivitu s priradením rolí.
 - d. Upravený dokument „Referenčná príručka k procesu“ s nasledovným obsahom: popis realizácie činností pre každú procesnú aktivitu v prostredí organizácie.
 - e. Upravený dokument „Katalóg služieb“.
- b) Prislúchajúca upravená procesná dokumentácia v podobe šablón dokumentov pre:
 - Plán kapacít.
 - Návrh členenia nákladov.
 - Nákladová analýza za určené obdobie.
 - Plán Kontinuity služieb.
 - Plán obnovy služby.
2. Školenia, používateľská dokumentácia.
3. Projektové dokumenty.
4. Konzultačná podpora a asistencia v období podpory procesov.
5. Aktualizácia procesných modelov.

3.7.4 Akceptačné kritériá

Povinnosti Dodávateľa sa budú považovať za splnené s právom Dodávateľa vystaviť faktúru za dohodnutých platobných podmienok po dodaní jednotlivých dodávok v časti 3.7.3 Dodávky Dodávateľa po vykonaní akceptačného konania, ktorého súčasťou je vyhodnotenie akceptačných kritérií v zázname kvality.

4 Preberacie podmienky dokumentov

Dodávateľ predloží dokument na akceptačné konanie v súlade so Zmluvou. Objednávateľ a jeho Zákazníci predložia stanovisko Dodávateľovi do termínu stanoveného v Zmluve v bode 6.4 spôsobom podľa bodu 6.5 Zmluvy. V prípade predloženia pripomienok Objednávateľom sa Dodávateľ k nim vyjadrí a zabezpečí ich zapracovanie, ktoré opätovne preverí Objednávateľ Akceptačné kritériá pre oblasť dokumentov budú definované v dokumente „Akceptačné kritériá“.

5 Preberacie podmienky - školenia

Prebratie predmetov dodávky kategórie „školenie“ bude potvrdené prezenčnou listinou vytvorenou Objednávateľom, v ktorej bude potvrdená účasť na školení a prebratie používateľskej dokumentácie. V prezenčnej listine musí byť uvedené meno a priezvisko školeného, názov organizácie školeného, jeho osobné číslo, podpis osobitne potvrdzujúci účasť na školení a prevzatie dokumentácie. V prezenčnej listine musí byť uvedené miesto školenia, dátum školenia, čas školenia a názov školenia. Súčasťou podkladov je vyhodnotenie testov zrealizovaných účastníkmi školenia a dotazník spokojnosti účastníkov školenia. Konkrétne podmienky akceptácie pre oblasť školení budú definované v dokumente „Akceptačné kritériá“.

6 Vyhodnotenie testovacej prevádzky

Na základe Dodávateľom vypracovaných testovacích scenárov Zákazníci vykonajú testy a výsledky uvedú do testovacích scenárov. Vyplnené testovacie scenáre odovzdajú Dodávateľovi v termíne podľa schváleného harmonogramu. Na základe vyplnených testovacích scenárov sa uskutoční vyhodnotenie testovacej prevádzky. Vyhodnotenie prebieha v súlade so Zmluvou nasledovne:

- Zosumarizujú sa všetky chyby zistené počas testovania implementovaného procesu do SW nástroja.
- Chyby zistené počas testovania sa zaradia do kategórií:
 - Kritické chyby – t.j. chyby, ktoré bránia správne používaniu aktualizovanej verzie SW a používaniu v produkčnej prevádzke.
 - Nekritické chyby – t.j. nedostatky systému, ktoré však nebránia používaniu aktualizovanej verzie SW a používaniu v produkčnej prevádzke.

Akceptácia aktualizovanej verzie SW a jej implementácia do produkčnej prevádzky je možná v tom prípade, že testovanie nevykázalo žiadnu kritickú chybu a príslušná verzia SW môže byť implementovaná do produkčnej prevádzky. Pri nekritických chybách sa po Dodávateľom vykonanej oprave dohodne termín testovania, v rámci ktorého sa overí odstránenie nekritických chýb.

V prípade výskytu kritických chýb tieto Dodávateľ musí odstrániť v súlade so Zmluvou. Po ich odstránení sa opätovne realizuje proces akceptačného konania.

7 Vyhodnotenie overovacej prevádzky

Dodávateľ je povinný počas overovacej prevádzky poskytnúť Objednávateľovi a Zákazníkovi súčinnosť a zabezpečiť reakciu na vzniknuté problémy v čase stanovenom podľa závažnosti jednotlivých incidentov (prioritizácia). V termíne ukončenia overovacej prevádzky musia byť vyriešené všetky problémy nahlásené Dodávateľovi, ktoré súvisia s predmetom plnenia Zmluvy. Akceptačné kritériá pre oblasť dokumentov budú definované v dokumente „Akceptačné kritériá“.

8 Popis rolí Dodávateľa

Všetci experti na strane Dodávateľa sú povinní zabezpečiť implementáciu procesov v colnej správe na základe implementovaných procesov na daňových orgánoch (považuje sa za referenčný stav) s tým, že akákoľvek zmena v procesoch implementovaných na daňových orgánoch podlieha schváleniu vedením projektu.

Tímový (projektový) manažér Dodávateľa

- zbiera, posudzuje a v prípade potreby aplikuje požiadavky na zmeny po dohodnutí vedenia projektu,
- sleduje, vyhodnocuje a dokumentuje postup voči projektovému plánu a rieši prípadné odchýlky od projektového plánu,
- koordinuje a spravuje technické aktivity projektového tímu,
- vytvára a udržiava komunikačné kanály v pracovnom tíme,
- vypracuje projektový plán a rieši prípadné odchýlky od projektového plánu,
- vedie pravidelné stretnutia s projektovým tímom za účelom kontroly stavu projektu.

Ďalší popis je uvedený v kapitole 3.1 tejto prílohy.

ITIL Expert

- vykonáva konzultačné činnosti pre členov tímu v oblasti štandardov ITIL,
- vykonáva audit implementovaných ITIL procesov.

Business analytik

- vykonáva analýzu prostredia Zákazníkov,
- vykonáva audit návrhu procesov riadenia IT služieb,
- vykonáva audit organizačného modelu,
- konzultuje a navrhuje ITIL procesy,
- navrhuje plán nasadenia procesov riadenia IT služieb,
- navrhuje a pripravuje školenia ITIL.

Procesný analytik

- vykonáva analýzu prostredia Zákazníkov,
- navrhuje popis procesov riadenia IT služieb,
- navrhuje procesný model v nástroji Modeler,
- navrhuje organizačný model v nástroji Modeler,
- navrhuje a pripravuje školenia vlastníkov ITSM procesov.

Funkčný analytik

- vykonáva manažment požiadaviek Zákazníkov,
- navrhuje funkčnú špecifikáciu na základe procesnej analýzy a požiadaviek Zákazníkov,
- navrhuje používateľské interface v spolupráci s IT špecialistom,
- testuje riešenie voči špecifikácii a vytvára základnú používateľskú a administrátorskú dokumentáciu,
- pripravuje školenia používateľov.

SW Expert

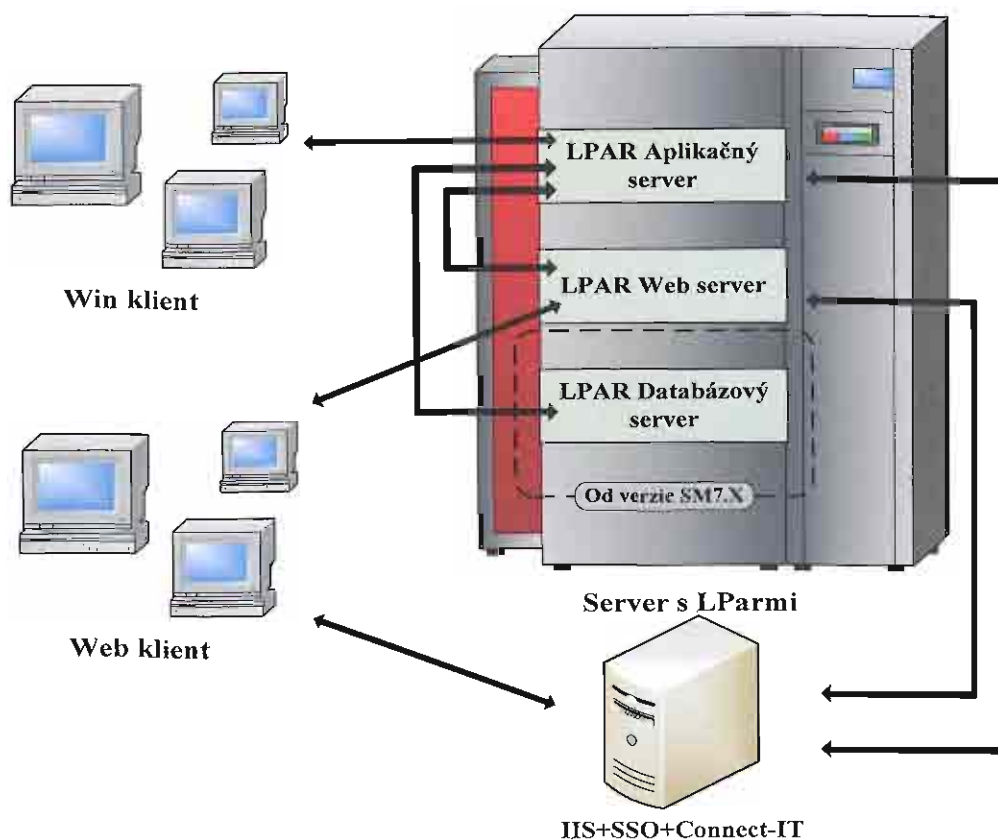
- koordinuje činnosť IT špecialistov,
- spolupracuje s funkčným analytikom pri riešení požiadaviek Zákazníkov,
- navrhuje plán nasadenia aktualizácie SW,
- implementuje, integruje a prispôsobuje SW,
- pripravuje dokumentáciu SW,
- pripravuje školenia používateľov SW.

IT Špecialista

- navrhuje plán nasadenia SW,
- implementuje, integruje a prispôsobuje SW,
- pripravuje dokumentáciu SW,
- pripravuje školenia používateľov SW.

Technická špecifikácia

1.1 Produkčné prostredie



Obr.1 Architektúra produkčného prostredia

Konfigurácia servera produkčného prostredia:

Procesor: 8x4,4 GHz POWER6
RAM: 32 GB
HDD: 950 GB
Sieť: 1Gb
OS: AIX 5.3

LPAR Aplikačný Server:

Procesor: 4x4,4 GHz Power6
RAM: 14GB
HDD: 300GB
Sieť: 1Gb Ethernet
OS: AIX 5.3

LPAR Web Server:

Procesor: 1x4,4 GHz POWER6

RAM: 8GB

HDD: 150GB

Sieť: 1Gb Ethernet

OS: AIX 5.3

LPAR Databázový server:

Procesor: 3x4,4 GHz POWER6

RAM: 10GB

HDD: 500GB

Sieť: 1Gb Ethernet + 4Gb Fibrechannel

OS: AIX 5.3

DB: Oracle v 11

IIS + SSO Server + Connect-It:

Procesor: 4x2,4GHz Xenon

RAM: 4GB

HDD: 100GB

Sieť: 1Gb Ethernet

OS: Windows Server 2003

Pracovná stanica koncového používateľa:

Procesor: Celeron 2,5GHz; Pentium 4

RAM: 1+GB

HDD: 300MB

Sieť: 100+Mbit

OS: Windows 2000, Windows XP

1.2 Testovacie prostredie

Pre vývoj, testovanie a školiace účely bude vytvorené testovacie prostredie, na ktoré je možné využiť existujúci hardvér z terajšieho testovacieho i produkčného prostredia ITSM. Testovacie prostredie bude mať architektúru obdobnú ako navrhované produkčné prostredie, len hardvérová konfigurácia bude pozostávať z uvoľnených serverov, ktoré budú výkonnostne slabšie a z voľných serverov, ktoré má DR SR k dispozícii.

Pre CR SR v období od podpisu Zmluvy č. SWJ017N do ukončenia migrácie technológií podľa harmonogramu uvedeného v prílohe č. 4 Zmluvy č. SWJ017N je potrebné pre testovacie a školiace účely vyčleniť nasledujúci HW:

Server RS/6000

model F50, v konfigurácii testovacieho servera DR SR.

1.3 Licencie pre CR SR

Z dôvodu pripojenia CR SR do implementovaného riešenia ITSM na DR SR bude potrebné zabezpečiť zvýšenie licencií pre zamestnancov CR SR vo verzii HP Service Manager 7.x vrátane maintenance, a to nasledovne:

Počet	Licencia	Popis
10	T4013AA	HP SC Serv Spt Fnd w/SST Nmd Usr SW LTU
40	T4012AA	HP SC Srv Spt Fnd w/SST Flt Usr SW LTU
10	T4013AA#002	HP Svc Ctr Win Clnt Nmd Usr Software LTU
40	T4012AA#002	HP Svc Ctr Win Clnt Flt Usr Software LTU
10	T4019AA	HP Svc Ctr Prb Mgmt Nmd Usr Software LTU
10	T4018AA	HP Svc Ctr Prb Mgmt Flt Usr Software LTU
10	T4021AA	HP Svc Ctr Cng Mgmt Nmd Usr Software LTU
10	T4020AA	HP Svc Ctr Cng Mgmt Flt Usr Software LTU
10	T4025AA	HP Svc Ctr SLM Nmd Usr Software LTU
10	T4024AA	HP Svc Ctr SLM Flt Usr Software LTU
1	T4010BA	HP SC 7.x English SW Media

1.4 Licencie pre DR SR

Licencia	Celkový Počet	Počet existujúcich	Rozšírenie o
HP SC 6.2 English SW Media – manuál	1	1	0
HP ServiceCenter 6.2 Manuals	1	1	0
HP SC Foundation modul+SST typu named	10	10	0
HP SC Foundation modul+SST typu floating	40	0	40
HP SC Windows klient pre typ named	10	10	0
HP SC windows klient pre typ floating	40	0	40
HP SC Problém manažment typ named	10	10	0
HP SC Problém manažment typ floating	10	0	10
HP SC Manažment zmien typ named	10	10	0
HP SC Manažment zmien typ floating	10	0	10
HP SC SLM typ named	10	10	0
HP SC SLM typ floating	10	0	10
HP Connect-It SW	1	1	0
Ročná podpora pre každý typ licencie			

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb

Článok I

Definícia pojmov

HP Openview Service Center – softvérový nástroj na podporu ITSM procesov - HP ServiceCenter, neskôr Service Manager v7.x.

Service desk alebo **Single Point of Contact** - centrálny kontaktný bod pre Objednávateľa/Zákazníka, kde môže zadávať svoje dopyty, sťažnosti alebo otázky; jediný kontaktný bod pre používateľov IT služieb.

Mimopracovná doba je doba (hodiny) mimo pracovnej doby.

Nepretržitá prevádzka (non-stop) znamená 24 hodín denne, sedem dní v týždni (vrátane dní voľna a/alebo pracovného pokoja alebo oficiálne uvedených štátnych sviatkov).

Primárny technický kontakt je osoba poverená Objednávateľom, ktorej môže Dodávateľ priamo zasielať všeobecné technické informácie týkajúce sa softvérových produktov Objednávateľa a má oprávnenie podpisovať záznam o vecnom a časovom rozsahu poskytnutých služieb (preberací protokol).

Spôsobilé produkty sú softvérové produkty a ich komponenty, ktorých podpora je pokrytá touto Zmluvou a sú uvedené v článku II, v bode 6 tejto Prílohy.

Pohotovosť - zabezpečenie dostupnosti softvérového servisného špecialistu na strane Dodávateľa.

Doba odozvy je čas od prijatia servisného hlásenia Objednávateľa/Zákazníka dispečerským strediskom Dodávateľa (Request Receipt Center Dodávateľa) po prvý kontakt zo strany technického špecialistu Dodávateľa, ktorý poskytne informáciu pre Objednávateľa/Zákazníka o spôsobe akým bude požiadavka riešená.

Príchod na miesto - garantovaný príchod je čas od zaregistrovania písomnej požiadavky na príchod technického špecialistu Dodávateľa na pracovisko Objednávateľa/Zákazníka po jeho nástup na špecifikované miesto Objednávateľa/Zákazníka.

Stupeň závažnosti problému (Severity) je rozsah obmedzenia prevádzky chybou, ktorá sa vyskytla na spôsobilom produkte a o ktorej riešenie Objednávateľ/Zákazník požiadal Dodávateľa formou servisného hlásenia podľa článku VI. tejto Prílohy.

Stupeň 1 – Dielo ako celok je nefunkčné. Najdôležitejšie časti produkčného systému sú nedostupné alebo vykazujú chybu, ktorá neumožňuje Objednávateľovi vykonávať jeho produkčnú činnosť vyplývajúcu z prevádzky Diela. Môže byť ďalej uvedená ako „Kritický problém“.

Stupeň 2 – Dôležité časti Diela vykazujú chybu, ktorá vážne obmedzuje ich funkčnosť. Spôsobuje výrazné obmedzenie produkčnej činnosti Diela.

Stupeň 3 – Menej dôležité časti Diela vykazujú chybovosť alebo nedostupnosť. Chyba minimálne obmedzuje produkčnú činnosť Diela.

Stupeň 4 – Nevýznamné časti Diela vykazujú chybovosť alebo nedostupnosť. Produkcia produkčne významných častí Diela nie je obmedzená.

Článok II

Popis služby

1. Názov služby:

Podpora prevádzky aplikácie HP Openview Service Center a dodávaného riešenia v súlade s bodom 1.1.3 Zmluvy, pričom riešenie reklamácií nie je súčasťou poskytovanej služby realizovanej za úhradu.

Špecifikácia služby

Dodávka služieb súvisiacich s podporou prevádzky implementovaného riešenia IT služieb v zmysle ITSM vrátane softvérového riešenia.

2. Poskytovateľ v rámci popisovanej služby rieši a zabezpečuje nasledovné činnosti:

2.1. Podpora na mieste prevádzky – Obsah podpory

Obsahom podpory na mieste prevádzky (ďalej aj „On Site podpora“) sú tieto služby:

2.1.1. Profylaktika

Služby sú poskytované v súlade s bodom 1.1.3, časť 1. a. tejto Zmluvy.

2.1.2. Riešenie operatívnych požiadaviek na zmenu

Služby sú poskytované v súlade s bodom 1.1.3, časť 1. b. Zmluvy. Služba Riešenie operatívnych požiadaviek na zmenu zahŕňa malé zmeny v podporovanom riešení, prispôbovanie konfigurácie alebo zákaznícky vývoj, zmeny v systéme, úprava modulov, funkcionality systému a pridávanie nových funkcionality implementovaných komponentov riešenia.

Táto služba je definovaná ako limitovaný rozsah prác vyjadrený v človekodňoch. Výkon, ktorý bude poskytovaný v rámci tejto služby, je závislý na počte požiadaviek a očakávaného množstva práce na realizácii jednotlivých požiadaviek. Dodávateľ bude vykonávať túto službu rozširovaním a úpravou podporovaného riešenia formou vývoja na zákazku počas doby platnosti Zmluvy.

Požiadavka na zmenu môže byť vznesená zo strany Objednávateľa/Zákazníka alebo navrhnutá Dodávateľom ako výsledok analýz počas poskytovania služieb.

Práca končí, keď vyvinuté rozšírenie alebo zmena je inštalovaná do produkčného prostredia riešenia na základe akceptácie Objednávateľom/Zákazníkom.

Pred začatím realizácie požiadavky, musí byť požiadavka na zmenu schválená na strane Objednávateľa/Zákazníka v písomnej forme.

Na základe schválenej písomnej požiadavky na zmenu Objednávateľa/Zákazníka sa Dodávateľ zaväzuje kvalifikovane posúdiť písomnú operatívnu požiadavku na zmenu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od jej doručenia a poskytnúť informácie s odhadom prácnosti riešenia a navrhovaným časovým harmonogramom implementácie. Výsledkom posúdenia môže byť aj zamietnutie implementácie požiadavky v prípade, že požiadavka nie je v súlade s celkovým konceptom riešenia.

Operatívne požiadavky na zmenu, ktorých realizácia bude vyžadovať rozsah nad rámec definovaného časového rozsahu podľa bodu 1.1.3, časť 1. b. Zmluvy, budú riešené podľa bodu 1.1.5 tejto Zmluvy.

2.1.3. Konzultácie

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi/Zákazníkovi na základe tejto služby konzultácie podľa bodu 1.1.3, časť 1. c. tejto Zmluvy. Dodávateľ poskytne konzultácie aj vo forme podpory na mieste prevádzky Zákazníka v špecifikovanom časovom rozsahu, ktorú bude poskytovať Dodávateľ vo vzájomne dohodnutých termínoch telefonickým dohovorom najmenej 3 dni vopred a následne potvrdeným e-mailom.

Podpora na mieste prevádzky nepokrýva hardvér, telekomunikačnú infraštruktúru a operačný systém.

Na riešenie incidentov sa vzťahujú lehoty uvedené v čl. IV tejto Prílohy.

2.2. Telefonická pohotovosť

Službu telefonickej pohotovosti bude Dodávateľ poskytovať Objednávateľovi/Zákazníkovi podľa bodu 1.1.3, časť 2 tejto Zmluvy v časovom pokrytí podľa bodu 11.1 Zmluvy.

Služba telefonickej pohotovosti nepokrýva hardvér, telekomunikačnú infraštruktúru a operačný systém.

2.3. Podpora na diaľku a podpora na mieste prevádzky v prípade potreby

Táto služba bude poskytnutá podľa bodu 1.1.3, časť 3. a. a časť 3. b. tejto Zmluvy formou telefonickej podpory alebo formou diaľkového dátového pripojenia servisného špecialistu na základe telefonického dohovoru a následne potvrdená e-mailom vo forme objednávky, v ktorej bude uvedená oblasť, miesto, čas, v ktorom má Dodávateľ poskytnúť podporu a bude spoplatnená osobitne hodinovou sadzbou podľa bodu 3.2 tejto Zmluvy.

Za najmenšiu merateľnú jednotku sa považuje jedna človekohodina, pričom je možné spojiť niekoľko zásahov do jednej človekohodiny.

Táto podpora bude poskytovaná pri vážnych haváriách, ktoré spôsobujú nefunkčnosť systému, a to aj mimo doby pokrytia telefonickou podporou. Podmienkou je zabezpečenie prístupu na sieť DR SR v rámci niektorého z daňových orgánov SR pre servisného špecialistu Dodávateľa.

Táto podpora nepokrýva hardvér, telekomunikačnú infraštruktúru a operačný systém.

2.4. Školenia

Táto služba bude poskytovaná podľa bodu 1.1.3, časť 4 tejto Zmluvy na základe objednávky, v ktorej Objednávateľ uvedie požadovanú oblasť v rámci prevádzkovaného systému, ktorá má byť predmetom školenia a požadovaný termín školenia. Dodávateľ po prijatí objednávky potvrdí písomne prijatie objednávky a termín realizácie školenia. Táto služba bude potvrdená prezenčnou listinou a bude spoplatnená osobitne hodinovou sadzbou podľa bodu 3.2 tejto Zmluvy.

3. Doby odozvy a reakčný čas:

Doba odozvy na nahlásený incident alebo žiadosť o poskytnutie podpory je garantovaná podľa čl. IV tejto Prílohy v rámci časového pokrytia od okamihu prijatia požiadavky o podporu povereným pracovníkom Dodávateľa.

4. Milníky:

Akceptácia mesačne k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, ktorý sa považuje za dátum dodania služby, pričom k akceptácii Dodávateľ predloží podklady preukazujúce zrealizované výkony za daný mesiac.

5. Tím:

Služby budú realizované technickými konzultantmi s odbornou znalosťou softvérového nástroja HP Openview Service Center a s praxou minimálne 2 roky v oblasti a so znalosťou implementácie ITSM procesov do tohto softvérového nástroja v prostredí daňových orgánov a colnej správy.

Služby týkajúce sa implementácie procesov budú realizované konzultantmi s odbornou znalosťou prostredia daňových orgánov a colnej správy a so znalosťou implementácie procesov ITSM do týchto prostredí.

6. Podporované systémy:

V rámci tejto podpory budú v súlade s platnými licenciami podporované nasledovné komponenty, resp. softvérové moduly a systémy:

HP Openview Service Center verzia 6.2.7.x a verzie 7.x, prípadne vyššie vrátane databázy, v ktorej sú uložené dáta implementovaných procesov ITSM.

Článok III

Dostupnosť služby

1. Požadovaná dostupnosť služby:

- Softvérová aplikácia HP Openview Service Center (ďalej aj „HP OV SC“) je prevádzkovaná nepretržite, t.j. 24 hodín denne 7 dní v týždni.
- Garantovaná dostupnosť služby HP OV SC v čase podľa bodu 11.1 Zmluvy v rozsahu stanovenom v článku 3.1 bod C) Zmluvy a bod D) Zmluvy.

2. Ďalšie požiadavky na dostupnosť:

- Podpora v inom požadovanom čase ako je uvedený v bode 11.1 Zmluvy môže byť poskytovaná aj podľa bodu 11.2 Zmluvy a bude poskytovaná aj na základe individuálnej požiadavky Objednávateľa/Zákazníka zaslanej

3. Plánovanie prerušení prevádzky:

- Dodávateľ dohodne plánované prerušenie prevádzky produkčného HP OV SC systému minimálne 3 pracovné dni vopred so zástupcom Objednávateľa/Zákazníka zodpovedným za plnenie tejto dohody, ktorý zabezpečí informovanie metodikov jednotlivých modulov o tejto skutočnosti.

Článok IV

Transakčný čas

Čas na odpoveď a vyriešenie incidentu danej služby je závislý od negatívneho vplyvu výpadku služby, t.j. od jej dôležitosti a priority. Dohodnuté a garantované časy na odpoveď a vyriešenie incidentu sú nasledovné:

Priorita	Odpoveď na incident	Vyriešenie incidentu
1	2 hod	24 hod
2	24 hod	72 hod
3	72 hod	120 hod
4	120 hod	240 hod

Podpora bude realizovaná formou telefonickej podpory, podpory na mieste prevádzky alebo formou diaľkového dátového pripojenia servisného špecialistu z niektorého z daňových orgánov SR. Podmienkou je zabezpečenie prístupu na sieť DR SR v rámci niektorého z daňových orgánov SR pre servisného špecialistu Dodávateľa najneskôr do 2 hodín od nahlásenia požiadavky na prístup. Hodiny uvedené v tabuľke v tomto odseku tejto Prílohy sú hodinami v rámci pracovného času uvedeného v odseku 11.1 tejto Zmluvy.

2. Cieľom podpory poskytovanej služby je odpovedať na všetky incidenty v čase, ktorý je uvedený v tabuľke vyššie.
3. Čas vyriešenia incidentu je možné dodržať za predpokladu dostupnosti opravného softvérového kódu na spôsobilý softvérový produkt alebo reálnej technickej možnosti aplikovať náhradné riešenie, ktorým bude problém dočasne obídenný s prípadnými obmedzeniami, ktoré môže prevádzka Objednávateľa/Zákazníka akceptovať.

Článok V

Reporting a kontroly

1. Spôsob merania úrovne služieb uvedených v tomto dokumente realizovaných na základe bodu 1.1.3, časť 1., 2. a 3 Zmluvy:
 - a) 1 x za mesiac.
 - b) Merané budú počty udalostí prostredníctvom nástroja HP OpenView Service Center v tejto štruktúre:
 - i. celkový počet,
 - ii. počet vyriešených v stanovenom čase,
 - iii. počet nevyriešených v stanovenom čase.
 - c) Meraná bude priemerná doba riešenia prostredníctvom nástroja HP OpenView Service Center.
 2. Spôsob vytvorenia a disponibilnosť zostáv o dosiahnutej úrovni služieb:
 - a) Do 5 pracovných dní po ukončení mesiaca, zasielané e-mailom primárnemu technickému kontaktu.
 - b) Zostavy budú generované vo formáte .pdf, prípadne .xls.
 3. Spôsob uskutočňovania kontrolných stretnutí s odberateľom služby:
 - a) 1 x za polrok (v mesiacoch február, august), ak sa nedohodne inak.
 - b) Účasť: gestor SLA, manažér SLA, analytik služby zmluvných strán.
 - c) Stretnutia sa budú konať na DR SR.
- Dodávateľ zabezpečí vypracovanie dokumentu „Mesačný výkaz poskytovaných služieb podpory“ spolu s príslušnými podkladmi, ktorý schváli tímový manažér DR SR a následne projektový manažér MF SR.

Článok VI

Nahlasovanie problémov

Požadavky na servis prijíma dispečerské stredisko (Request Receipt Center), ktoré udrzuje s pracovníkmi technického tímu stále spojenie.

Požadavky je možné nahlásiť v pracovné dni:

na dodávku služieb pre oblasť riadenia IT služieb č. SWJ017N

Príloha 3 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb

Telefonicky: 00421 2 4954 5555, 0903 217 569
Mailom: maint@sk.ibm.com
Mimopracovné dni telefonicky na číslo: 00421 2 4954 5555.

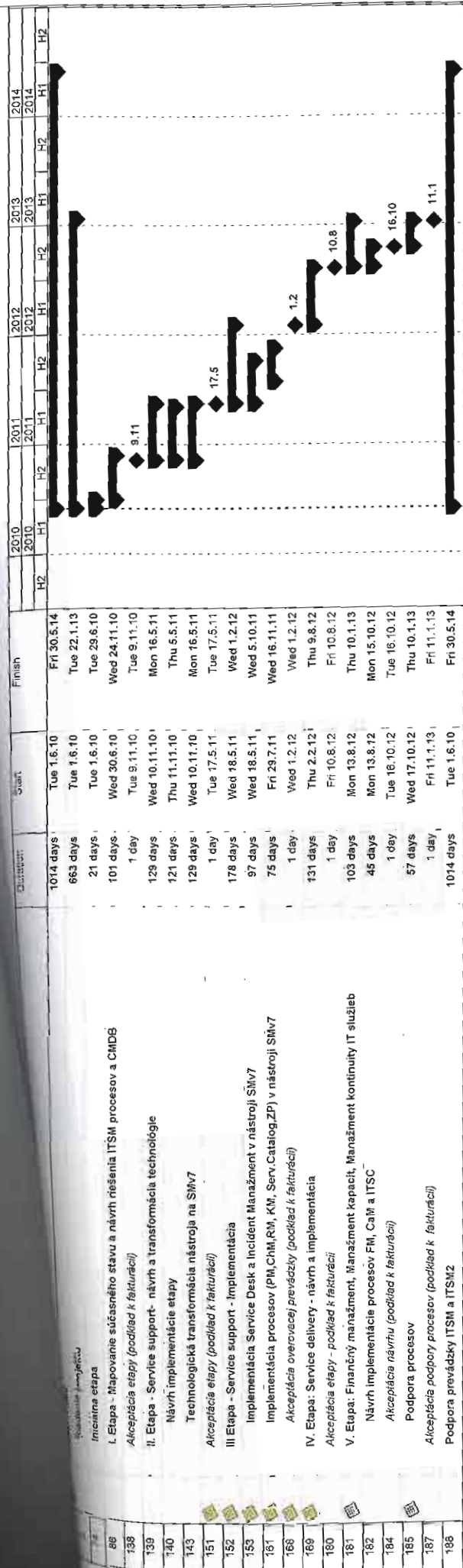
Momentom nahlásenia sa chápe telefonické nahlásenie na vyššie uvedený kontaktný telefón alebo doručenie štruktúrovaného e-mailu priamo zo softvérového nástroja HP OV SC na mailovú adresu uvedenú vyššie. Pri telefonickom nahlásení problému môže Dodávateľ požadovať ďalšie doplňujúce informácie, ktoré môžu byť zaslané e-mailom.

Pri nahlasovaní môže Dodávateľ požadovať doplnenie informácií a ich doručenie na dispečerské stredisko Dodávateľa na vyššie uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu.

Nahlasovanie SW problémov najvyššej závažnosti alebo nahlasovanie problémov v mimopracovnej dobe bude vykonávať Objednávateľ vždy aj telefonicky.

Postup pri vybavovaní požiadavky

Po zaevidovaní požiadavky do evidenčného systému Dodávateľa, je požiadavka skontrolovaná, preverená jej oprávnenosť a sú nastavené všetky parametre na základe informácií od Objednávateľa/Zákazníkov a podľa parametrov dohodnutej úrovne služby podľa tejto Zmluvy. Zaregistrovanej požiadavke je pridelené registračné číslo. Servisná požiadavka je z dispečerského centra automaticky presmerovaná do príslušnej rady Front Office, kde softvéroví servisní špecialisti analyzujú poskytnuté informácie a vypracujú akčný plán na postup pre riešenie problému. Následne je Objednávateľ/Zákazník kontaktovaný softvérovým servisným špecialistom Dodávateľa, aby sa dohodol termín opravy tak, aby sa dodržali podmienky a úroveň služieb dohodnuté v tejto Zmluve. Po vyriešení problému je požiadavka v registračnom systéme uzatvorená. Dodávateľ zabezpečí výmenu informácií medzi jeho dispečerským strediskom a softvérovým nástrojom HP OV SC Objednávateľa/Zákazníka.



Tieto Všeobecné obchodné podmienky IBM (ďalej len "VOP") upravujú zmluvné vzťahy, ktorými sa riadi predaj strojov, poskytovanie Licencovaných programov IBM, udeľovanie licencií k programom a poskytovanie služieb (vrátane ale nielen vývoja na objednávku a podpory, obchodných konzultácií a servisných služieb) spoločnosťou **IBM Slovensko, spol. s r.o.** (ďalej len "IBM"). Tieto VOP tvoria spolu s príslušnými zmluvami a transakčnými dokumentmi úplnú zmluvu (ďalej len "Zmluva").

1. Všeobecné podmienky

1.1 Štruktúra VOP

Tento dokument pozostáva z piatich častí:

Časť 1 – Všeobecné podmienky obsahuje podmienky týkajúce sa štruktúry dokumentu, definícií, akceptácie podmienok, dodania, cien a platieb, zmeny VOP, obchodných partnerov IBM, ochrany duševného vlastníctva, obmedzenia zodpovednosti za škodu, všeobecných princípov vzájomných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ukončenia zmluvy a územného rozsahu a rozhodného práva.

Časť 2 – Záruky stanovuje príslušné záruky na stroje IBM, na Licencované programy, na služby IBM a systémy a podmienky vzťahujúce sa k rozšíreniu záruky.

Časť 3 – Stroje obsahuje podmienky, ktoré popisujú výrobný status stroja, prechod vlastníctva a rizika straty, inštalácie a Strojový kód.

Časť 4 – Licencované programy – obsahuje podmienky týkajúce sa licencií, DSLO licencií, Programových služieb, overenie dodržiavania podmienok a ukončenie licencie.

Časť 5 – Služby obsahuje podmienky služieb týkajúce sa zamestnancov, vlastníctva Materiálov a ich licencií, zdrojov poskytovaných Zákazníkom, údržby strojov (počas a po uplynutí záruky), servisného pokrytia, automatickej obnovy servisu a ukončenia a stiahnutia služieb.

1.2 Zmluvy a transakčné dokumenty

Prípadné dodatočné podmienky pre produkty a služby sú uvedené v dokumentoch nazvaných "zmluvy" alebo "transakčné dokumenty", ktoré poskytne IBM. Zmluvy väčšinou obsahujú podmienky, ktoré sa môžu vzťahovať na viac než jednu transakciu ohľadom produktu alebo služby, zatiaľ čo transakčné dokumenty (napr. objednávky, prílohy, požiadavky na zmenu alebo dodatky) obsahujú špecifické podrobnosti a podmienky súvisiace s každou jednotlivou transakciou. Zákazník môže k jednej transakcii obdržať jeden alebo viac transakčných dokumentov. Zmluvy a transakčné dokumenty sa riadia týmito podmienkami len pre transakcie, na ktoré sa vzťahujú. Každá transakcia je samostatná a nezávislá od ostatných transakcií.

Ak nastane rozpor medzi týmito VOP a podmienkami zmluvy alebo transakčného dokumentu, podmienky zmluvy majú prednosť pred týmito VOP a podmienky transakčného dokumentu majú prednosť pred týmito VOP a podmienkami zmluvy.

Definície

Stroj CSU (Customer-set-up) – stroj IBM, pri ktorom Zákazník zodpovedá za jeho inštaláciu v súlade so sprievodnými inštrukciami.

Dátum inštalácie –

- a. pri strojoch IBM, za ktorých inštaláciu zodpovedá IBM, je to pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje alebo ak dôjde ku oneskoreniu inštalácie z dôvodov na strane Zákazníka, deň, kedy IBM sprístupní stroj Zákazníkovi pre následnú inštaláciu IBM;

- b. pri strojoch CSU a strojoch iného pôvodu než od IBM, druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného Zákazníkom; a
- c. pri Programoch --
 - (1) v prípade základnej licencie druhý pracovný deň nasledujúci po dodaní programu do miesta určeného Zákazníkom,
 - (2) v prípade kópie, dátum (uvedený v prílohe alebo v transakčnom dokumente), ku ktorému IBM oprávnila Zákazníka vytvoriť kópiu programu, a
 - (3) pri hradenom komponente (tiež nazývanom "feature"), dátum, kedy Zákazník hradený komponent použije alebo si vytvorí jeho kópiu. Zákazník sa zaväzuje oznámiť IBM dátum inštalácie tohto hradeného komponentu.

Určený stroj – buď i) stroj, na ktorom bude Zákazník používať Licencovaný program v prevádzkovom režime a ktorý je na základe požiadaviek IBM povinný identifikovať uvedený ty/model a sériové číslo, alebo ii) stroj, na ktorom Zákazník používa Licencovaný program v prípade, že IBM nepožaduje od Zákazníka takú identifikáciu.

Podnik – právnická osoba (ako napr. spoločnosť) a jej dcérske spoločnosti, ktoré vlastní aspoň z 50 percent. Pojem "Podnik" sa vzťahuje len k tej časti podniku, ktorá je umiestnená na území Slovenskej republiky.

Licencovaný program – Program IBM licencovaný podľa Časti 4 tohto dokumentu.

Licenčný interný kód (nazývaný "LIC") – Strojový kód, ktorý používajú niektoré stroje označené IBM (nazývané "Špecifické stroje").

Stroj – samotný stroj, jeho prvky, konverzie, upgrady, súčasti alebo doplnky alebo ich ľubovoľná kombinácia. Pojem "Stroj" zahŕňa stroje IBM aj non-IBM (vrátane iného zariadenia), ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi.

Strojový kód – mikrokód, základný vstupný/výstupný systémový kód (nazývaný "BIOS"), pomocné nástroje, ovládače zariadenia, diagnostiky a ďalšie kódy (ktoré sú predmetom výnimiek z licencie poskytovanej spolu so Strojovým kódom) dodávané so strojom IBM za účelom umožnenia fungovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou. Termín "Strojový kód" zahŕňa LIC.

Materiály – literárne a iné diela, ktoré sú predmetom autorských práv (ako napr. niektoré programy a výpisy kódu, dokumentácia, reporty a podobné diela) a ktoré môže IBM poskytnúť Zákazníkovi ako súčasť služby. Pojem "Materiály" však nezahŕňa programy, Strojový kód alebo iné položky dostupné na základe ich vlastných licenčných podmienok a zmlúv.

Non-IBM program – Program licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy tretej strany.

Iný IBM program – Program IBM licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy IBM (napr. Medzinárodnej licenčnej zmluvy pre programy IBM/IBM International Program License Agreement).

Produkt – stroj alebo program.

Program – nasledujúce, vrátane originálu a všetkých jeho úplných alebo čiastočných kópií:

- a. strojom čitateľné inštrukcie a dáta;
- b. komponenty;
- c. audio-vizuálny obsah (ako napr. image, texty, nahrávky alebo obrázky); a
- d. súvisiace licencované materiály.

Pojem "Program" zahŕňa Licencované programy, Iné IBM programy, alebo Non-IBM programy, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi. Tento pojem nezahŕňa Strojový kód alebo Materiály.

Služba – vykonanie úlohy, poskytnutie pomoci, podpory alebo prístupu ku zdrojom (ako napr. prístup k informačnej databáze), ktoré IBM sprístupní Zákazníkovi.

Špecifikácia – informácia špecifická pre produkt. Špecifikácie pre stroje IBM sú v dokumente nazvanom "Official Published Specifications." Špecifikácie Licencovaných programov sú v dokumente nazvanom "Licensed Program Specifications."

Určené operačné prostredie – stroje lebo programy, pre prevádzku, s ktorými je Licencovaný program určený, ako je uvedené v Špecifikách k Licencovanému programu.

1.4 Akceptácia podmienok

Zákazník akceptuje podmienky v zmluvách alebo transakčných dokumentoch i) ich podpisom (vlastnou rukou alebo elektronicky), ii) použitím produktu alebo služby či umožnením ich použitia tretej strane alebo iii) poskytnutím platby za produkt alebo službu.

Produkt alebo služba sa riadi týmito podmienkami potom, čo IBM prijme zmluvu alebo objednávku Zákazníka i) zaslaním transakčného dokumentu Zákazníkovi, ii) odoslaním stroja alebo sprístupnením programu Zákazníkovi alebo iii) poskytnutím služby.

Pokiaľ si to jedna zmluvná strana vyžaduje, bude transakčný dokument podpísaný obidvomi zmluvnými stranami.

1.5 Dodávka

Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, je dátum dodania len predpokladaný. Prípadné náklady na dopravu budú uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ nie je medzi Zákazníkom a IBM písomne dohodnuté inak, splní si IBM pri programoch, ktoré poskytuje Zákazníkovi na médiách svoj záväzok odoslať a dodať predmetné programy ich odovzdaním prepravcovi určenému IBM.

1.6 Ceny a platby

1.6.1 Ceny

Zmluva alebo transakčný dokument uvádza čiastku splatnú za produkty alebo služby, ktoré sú založené na jednom alebo viacerých nasledujúcich typoch ceny: cena jednorázová, cena hradená priebežne (ďalej len "priebežné poplatky"), cena založená na množstve odpracovaného času a spotrebovaného materiálu alebo pevná cena. V prípade akýchkoľvek dodatočných platieb (ako napr. v súvislosti s osobitným zaobchádzaním alebo cestovnými nákladmi) IBM upozorní Zákazníka vopred, či sa môžu takéto dodatočné platby vyskytnúť.

Priebežné poplatky za produkty sa začínajú účtovať dňom ich inštalácie. Cena za služby bude účtovaná podľa toho, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, čo môže byť vopred, priebežne počas poskytovania služby alebo po poskytnutí služby. Pokiaľ nie je inak uvedené v týchto podmienkach (alebo v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente): i) služby, ktoré si Zákazník predplátil, musia byť využité počas príslušného zmluvného obdobia; a ii) IBM neposkytuje dobropisy alebo náhrady za predplatené alebo iné platby, ktoré sú už splatné alebo uhradené.

Pokiaľ je v zmluve alebo v transakčnom dokumente uvedená odhadovaná celková cena za odpracovaný čas a spotrebovaný materiál alebo cena za používanie, je tento odhad určený len na účely plánovania. IBM bude účtovať cenu založenú na skutočne vynaloženom čase a spotrebovanom materiáli alebo na skutočnom či oprávnenom Zákazníkovom používaní, a to v závislosti od stanoveného záväzku minimálneho odberu.

2 Cena za používanie

Jednorázovo hradené ceny a priebežne hradené ceny môžu byť založené na meraní skutočného alebo oprávneného použitia (napr. povolená kapacita pre stroje, počet užívateľov alebo veľkosť procesorov pre programy alebo odpočet meradiel pri pozárúčnom servise). Zákazník sa zaväzuje poskytovať údaje o skutočnom používaní, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ Zákazník zmení svoje prostredie tak, že to ovplyvní cenu za používanie (napr. zmena povolenej kapacity pre stroje alebo zmena veľkosti procesoru alebo konfigurácie pre programy), zaväzuje sa Zákazník bezodkladne o tejto skutočnosti IBM informovať a uhradiť príslušnú cenu. Priebežne hradené ceny budú adekvátne upravené. Pokiaľ zmení IBM základ pre meranie, uplatnia sa jej podmienky pre zmenu cien.

Zmeny cien

IBM môže priebežne zmeniť svoje ceny. Prípadné zníženie ceny Zákazníkovi bude uplatnené pri čiastkach, ktoré sa stanú splatnými v deň účinnosti zníženia cien alebo následne po tomto dni.

Pokiaľ nie je inak uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, môže IBM zvýšiť priebežne uhrádzané ceny za produkty a služby, rovnako ako aj sadzby za prácu a minimá pre služby poskytované podľa týchto podmienok, ak to písomne oznámi Zákazníkovi tri mesiace vopred. Zvýšenie cien bude účinné k dátumu alebo po dátume stanovenom IBM v oznámení a uplatní sa v deň fakturácie alebo prvého dňa účtovného obdobia.

IBM môže zvýšiť jednorázovo uhrádzané ceny bez oznámenia. Zvýšenie jednorázovo uhrádzaných cien sa však u Zákazníka neuplatní, pokiaľ i) IBM obdrží objednávku pred dátumom ohlásenia príslušného zvýšenia a ii) pokiaľ do troch mesiacov odo dňa, kedy IBM obdrží objednávku Zákazníka, nastane jedna z nasledujúcich skutočností:

- a. IBM odošle Zákazníkovi stroj alebo mu sprístupní program;
- b. Zákazník vytvorí oprávnenú kópiu programu alebo distribuuje účtovateľnú časť programu na iný stroj; alebo
- c. sa stane splatnou zvýšená cena za používanie programu.

IBM si môže na základe odôvodneného oznámenia overiť údaje o používaní a iné informácie, ktoré majú vplyv na kalkuláciu cien podľa týchto podmienok. Toto overenie bude vedené takým spôsobom, aby minimalizovalo narušenie Zákazníkových obchodných aktivít, a môže byť vedené v priestoroch Zákazníka počas Zákazníkových bežných prevádzkových hodín. Zákazník sa zaväzuje i) poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné elektronické systémové informácie alebo ich vytlačené záznamy odôvodnene potrebné pre toto overenie, a ii) bezodkladne uhradiť dodatočne platné platby a iné záväzky stanovené ako výsledok tohto overenia.

1.5.4 Platba

Čiastky sú splatné po obdržaní faktúry. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť v súlade s touto podmienkou, a to vrátane prípadných úrokov z omeškania s platbou. Platba môže byť vykonaná elektronicky na účet uvedený IBM alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

V prípade, že IBM neobdrží platbu do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry (alebo v prípade kvartálnych platieb vopred pri periodických poplatkoch, do 60 dní odo dňa vystavenia faktúry), vyhradzuje si právo účtovať úrok z omeškania s platbou..

Úrok z omeškania bude účtovaný vo výške 2% z dlžnej čiastky za mesiac. IBM si vyhradzuje právo požadovať platbu vopred alebo iné zabezpečenie platby pred vykonaním samotnej dodávky.

1.5.5 Dane

Pokiaľ niektorý orgán vyrubí na základe transakcie podľa týchto podmienok clo, daň alebo iný poplatok, s výnimkou tých, ktoré sú založené na čistom príjme IBM, v takomto prípade sa Zákazník zaväzuje túto čiastku uhradiť vo výške uvedenej na faktúre, pokiaľ nepredloží dokumentáciu, ktorá ho od tejto povinnosti oslobodzuje. Počínajúc dátumom odoslania produktu Zákazníkovi je Zákazník zodpovedný za uhradenie prípadných majetkových daní. V prípade, že bude požadované vykonávanie služieb zamestnancami IBM mimo oblasť svojej bežnej daňovej príslušnosti, môžu byť voči Zákazníkovi uplatnené dodatočné dane alebo poplatky súvisiace s daňami. Pokiaľ to bude možné, pokúsi sa IBM zmierniť účinky takejto dodatočnej dane alebo poplatku a v prípade, že sa dodatočné dane alebo poplatky vyskytnú a musia byť uhradené Zákazníkom, informuje IBM Zákazníka o tejto skutočnosti vopred.

Zmeny podmienok

Z dôvodov zvýšenia flexibility pri vzájomných obchodných vzťahoch môže IBM navrhnúť zmenu týchto VOP formou písomného oznámenia Zákazníkovi tri mesiace vopred. Táto zmena však nebude mať spätnú účinnosť. Zmena bude účinná od dátumu stanoveného IBM v písomnom oznámení a bude sa uplatňovať pri nových zmluvách a objednávkach, pri bežiacich transakciách dojednaných na dobu neurčitú a pri obnoviteľných transakciách s definovanou zmluvnou dobou obnovenia. V prípade takýchto obnoviteľných transakcií, môže Zákazník požiadať IBM o odklad účinnosti oznámenej zmeny do konca bežiaceho zmluvného obdobia.

Zákazník berie na vedomie, že za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou bude považované, ak Zákazník i) vystaví nové objednávky na produkty alebo služby po dátume účinnosti zmeny, ii) nepožiadá o odklad dátumu účinnosti zmien do začiatku obnoveného zmluvného obdobia, iii) bude súhlasiť s obnovením aj po obdržaní oznámenia o zmene alebo iv) neukončí transakciu uzatvorenú na dobu neurčitú pred dátumom účinnosti zmeny. Zmena ceny bude zavedená v súlade s článkom „Cena a platby“ vyššie.

V ostatných prípadoch bude zmena platná len po jej písomnom odsúhlasení obidvomi zmluvnými stranami.

1.8 Obchodní partneri IBM

IBM uzatvorila zmluvy s určitými organizáciami (ďalej len „Obchodní partneri IBM“) za účelom ponuky, sprostredkovania predaja a podpory vybraných produktov a služieb. Zákazník si môže objednať produkty a služby IBM, ktorých ponuku a predaj sprostredkujú Obchodní partneri IBM alebo iní dodávatelia, avšak i) tieto podmienky sa uplatnia len v prípade, že transakčný dokument, ktorý sa týmito podmienkami riadi, je určený pre danú transakciu a ii) príslušní Obchodní partneri alebo dodávatelia zostanú nezávislí na IBM a samostatní.

IBM nezodpovedá za konanie alebo prehlásenia Obchodných partnerov IBM alebo iných dodávateľov, za záväzky, ktoré majú voči Zákazníkovi alebo za produkty alebo služby, ktoré dodajú Zákazníkovi na základe svojich zmlúv.

1.9 Ochrana duševného vlastníctva

Na účely tohto článku „Ochrana duševného vlastníctva“ zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód.

1.9.1 Nároky tretích strán

V prípade, že si tretia strana uplatní nárok z dôvodov porušenia patentových práv alebo autorského práva produktom, ktorý IBM dodala Zákazníkovi, bude IBM obhajovať Zákazníka pred takýmto nárokom na svoje náklady. IBM uhradí všetky náklady, škody a trovy zastúpenia uložené súdom alebo náhradu zahrnutú v dohode o vyrovnaní schválenej IBM, a to za predpokladu, že Zákazník:

- bezodkladne odovzdá IBM písomné oznámenie o takomto nároku; a
- umožní IBM riadiť obhajobu a rokovanie o vyrovnaní a bude spolupracovať s IBM pri obhajobe a súvisiacich rokovaniach o vyrovnaní.

1.9.2 Náprava

V prípade takéhoto nároku alebo ak sa dá dôvodne predpokladať, že takýto nárok bude vznesený, Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM, aby zabezpečila Zákazníkovi možnosť ďalej produkt používať, aby produkt upravila alebo ho nahradila produktom, ktorý bude aspoň funkčne rovnocenný. Pokiaľ IBM dospeje k záveru, že nie je možné odôvodnene použiť niektorú z týchto možností, súhlasí Zákazník s tým, že na základe písomnej žiadosti IBM jej dotknutý produkt vráti. IBM v takomto prípade poskytne Zákazníkovi náhradu zodpovedajúcu:

- v prípade stroja, čistej účtovnej hodnote vypočítanej v súlade so všeobecne uznávanými účtovnými princípmi;
- u Licencovaného programu, nižšej z nasledovných čiastok: čiastke zaplatenej Zákazníkom alebo čiastke zodpovedajúcej 12 mesačným platbám; a
- v prípade Materiálov, čiastke zaplatenej Zákazníkom IBM za vytvorenie Materiálov.

1.9.3 Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na:

- čomkoľvek, čo poskytne Zákazník alebo tretia strana v zastúpení Zákazníka a čo bolo začlenené do produktu, alebo na skutočnosti, že IBM jednala v súlade s designom, špecifikáciou alebo pokynmi poskytnutými Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- úprave produktu vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- kombinácii, prevádzke alebo použití produktu s produktom, hardvérovým zariadením, programom, dátami, prístrojom, alebo obchodnými metódami alebo postupmi, ktoré neboli poskytnuté zo strany IBM ako systém, a to pokiaľ by k porušeniu práv nebolo nedošlo, keby nedošlo ku takejto kombinácii, prevádzke alebo použitiu produktu;
- distribúcií, prevádzke alebo používaní produktu mimo Podnik Zákazníka; alebo
- porušení práv non-IBM produktom alebo samostatným Iným IBM programom.

Tento článok „Ochrana duševného vlastníctva“ stanovuje všetky záväzky IBM a výhradnú úpravu nápravy voči Zákazníkovi ohľadom nárokov tretích strán v súvislosti s duševným vlastníctvom.

Obmedzenie zodpovednosti

1 Za čo IBM zodpovedá

Môžu nastať okolnosti, kedy z dôvodov neplnenia záväzkov na strane IBM vznikne Zákazníkovi nárok na náhradu škody zo strany IBM. V takomto prípade bude IBM zodpovedať len za škodu, ktorú spôsobila v rámci tejto Zmluvy, a táto škoda v súhrne neprevýši čiastku za skutočnú škodu, ktorú Zákazník utrpel ako okamžitý a priamy dôsledok takéhoto neplnenia, a to do vyššej z nasledujúcich možností: čiastky zodpovedajúcej € 500.000,- (päťsto tisíc euro) alebo ceny (v prípade priebežných platieb sa vychádza z 12 mesačných platieb) za produkt alebo službu, ktorých sa predmetný nárok týka. Na účely tohto odseku zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód. Toto obmedzenie sa rovnako vzťahuje aj na subdodávateľov IBM a vývojárov programov.

S prihladnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka, zákon č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov, obidve zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť neprekročí čiastky uvedené v predchádzajúcom odseku, a že sa jedná o maximum, za ktoré budú IBM, jej subdodávatelia a vývojári programov spoločne zodpovední. Vyššie uvedené obmedzenie čiastky náhrady škody sa nevzťahuje na:

- a. platby, na ktoré odkazuje článok Ochrana duševného vlastníctva vyššie; a
- b. škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná.

1.2 Za čo IBM nezodpovedá

S výnimkou prípadov, kedy je tak výslovne vyžadované právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva zmluvnou formou, nebudú IBM, jej subdodávatelia ani vývojári programov za žiadnych okolností zodpovední za nasledujúce, a to ani v prípade, že by IBM bola na takúto možnosť upozornená:

- a. za stratu dát alebo škodu na dátach;
- b. za zvláštne, náhodné, zvýšené alebo nepriame škody či za následné hospodárske škody; alebo
- c. za ušlé zisky, stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, ujmu spôsobenú poškodením dobrého mena alebo za nedosiahnuté predpokladané úspory.

Obmedzenie náhrady škody podľa tohto článku Obmedzenie zodpovednosti sa uplatní v maximálnom možnom rozsahu, v akom to umožňujú kogentné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

Všeobecné ustanovenia

1.1 Oznámenia a komunikácia

Písomná komunikácia, vrátane oznámení adresovaných určenému zástupcovi adresáta, musia byť zasielané na adresu (fyzicky, e-mailom alebo faxom) uvedenú v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zmluvné strany súhlasia s používaním elektronických prostriedkov a faxov na účely komunikácie súvisiacej s ich obchodnými vzťahmi založenými na základe tejto Zmluvy a takáto komunikácia je rovnocenná podpísanej písomnej komunikácii. Identifikačný kód (ďalej len „ID“) obsiahnutý v elektronických dokumentoch postačuje k overeniu identity odosielateľa a autentickejši dokumentu.

1.2 Postúpenie práv a povinností a prepredaj

Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani inak neprevedie túto Zmluvu, vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný. Postúpenie tejto Zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku, ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je tiež oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky bez súhlasu Zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, pokiaľ IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkoch.

Zákazník sa zaväzuje, že nebude prepredávať žiadne služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu IBM. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný.

Zákazník súhlasí s tým, že stroje kupuje za účelom ich používania v rámci Podniku a nie pre ďalší predaj, leasing alebo prevod na tretiu stranu, pokiaľ sa nejedná o niektorú z nižšie uvedených okolností:

- a. Zákazník si dojednáva spätný leasing (lease-back) stroja; alebo

Zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a týmto prepredajom Zákazník nekonkuruje autorizovaným predajcom IBM.

Dodržiavanie právnych predpisov

IBM bude dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa všeobecne na poskytovateľov produktov a služieb informačných technológií. IBM nezodpovedá za definovanie právnych požiadaviek vzťahujúcich sa na predmet činnosti Zákazníka, vrátane tých, ktoré sa týkajú produktu a služieb, ktoré Zákazník nakupuje od IBM, ani za to, že poskytovanie produktov a služieb od IBM alebo ich prijímanie Zákazníkom, spĺňa požiadavky takýchto právnych predpisov. Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia v tejto Zmluve, ktoré stanovujú niečo iné, žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vykonať čokoľvek, čo by porušilo právne predpisy vzťahujúce sa na druhú zmluvnú stranu.

Žiadna zo zmluvných strán bude postupovať v súlade s príslušnými vývoznými a dovoznými právnymi predpismi, vrátane právnych predpisov Spojených štátov amerických, ktoré zakazujú alebo obmedzujú vývoz na účely určitého použitia alebo pre určitých koncových užívateľov.

Riešenie sporov

Žiadna zmluvná strana poskytne druhej strane primeranú možnosť nápravy predtým, než voči druhej strane vznesie nároky súvisiace s nepĺnením jej povinností z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa pokúsia v dobrej vôli vyriešiť akékoľvek spory, nezhody alebo nároky vzťahujúce sa k tejto Zmluve.

Zmluvné strany súhlasia, že právne alebo iné úkony súvisiace s porušením zmluvy uplatnia najneskôr do troch rokov nie neskoršej než definovanej lokálnym právom (4 roky) odo dňa, kedy mohol byť úkon uplatnený prvýkrát.

Podmienky medzi zmluvnými stranami

Žiadna zmluvná strana neudeľuje druhej strane právo užívať jej ochranné známky alebo iné označenia (vrátane ochranných známkov či označení v rámci Podniku) na účely propagácie alebo publikovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.

Výmena dôverných informácií bude prebiehať na základe podpísanej osobitnej zmluvy o výmene dôverných informácií. Avšak v rozsahu, v akom sú dôverné informácie vymenované v súvislosti s produktmi či službami dodávanými na základe tejto Zmluvy, bude zmluva o dôvernosti informácií včlenená do tejto Zmluvy a bude sa ňou riadiť.

Zmluva ani žiadna transakcia podľa týchto podmienok nezakladá žiadne zastúpenie, spoločný podnik alebo partnerstvo medzi Zákazníkom a IBM. Obe zmluvné strany môžu slobodne uzatvárať obdobné zmluvy s inými stranami na účel vývoja, nákupu alebo poskytovania konkurenčných produktov a služieb.

Každá zmluvná strana udeľuje len licencie a práva uvedené v tejto Zmluve. Žiadne iné licencie alebo práva (vrátane licencií alebo práv k patentom) nie sú udeľované či už priamo alebo nepriamo alebo iným spôsobom. Práva a licencie udelené Zákazníkovi podľa tohto dokumentu môžu byť odňaté, pokiaľ si Zákazník nesplní svoje príslušné platobné záväzky.

Na účely tohto odseku 1.11.5. e. platia nasledujúce dodatočné definície:

„**Informácie o obchodných kontaktoch**“ znamenajú kontaktné informácie vzťahujúce sa k obchodným vzťahom, ktoré Zákazník poskytne IBM, vrátane mien, funkcií, obchodných adries, telefónnych čísiel a e-mailových adries zákazníkových zamestnancov a dodávateľov.

„**Obchodné kontakty**“ znamenajú zamestnancov a dodávateľov Zákazníka, ktorých sa informácie o obchodných kontaktoch týkajú.

„**Úrad na ochranu osobných údajov**“ znamená Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky zriadený podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Legislatíva týkajúca sa ochrany osobných údajov a elektronických komunikácií**“ predstavuje zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Skupina IBM**“ znamená spoločnosť International Business Machines Corporation Armonk, New York, USA, jej dcérske spoločnosti, ich príslušných obchodných partnerov a dodávateľov. Subjekty Skupiny IBM sú predovšetkým poskytovatelia informačných technológií, vrátane hardvérových a softvérových produktov, služieb, konzultácií, finančných služieb a ďalších súvisiacich činností.

riaditeľ

vorí: 1) táto
je Dohoda
poru medzi
luy), platia

teľovi alebo

Zákazník oprávňuje IBM k tomu, aby spracovávala a používala Informácie o obchodných kontaktoch na účely podporovania obchodných vzťahov medzi Zákazníkom a Skupinou IBM, vrátane marketingu produktov a služieb („Uvedený účel“).

Zákazník súhlasí s tým, že Informácie o obchodných kontaktoch môžu byť sprístupnené, spracované a používané v rámci Skupiny IBM v súvislosti s Uvedeným účelom.

IBM sa zaväzuje spracovávať Informácie o obchodných kontaktoch v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách a užívať ich len na Uvedený účel.

Zákazník prehlasuje, že získal (alebo získa), a to v rozsahu, v akom to požadujú právne predpisy na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách, príslušné súhlasy od Obchodných kontaktov, ktorých náležite o tejto skutočnosti informoval (alebo informuje), aby bolo Skupine IBM umožnené spracovávať a používať Informácie o obchodných kontaktoch na účely komunikácie s týmito kontaktmi, vrátane elektronickej komunikácie, a to v súlade s Uvedeným účelom.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže prenášať Informácie o obchodných kontaktoch mimo oblasť Európskeho hospodárskeho priestoru za predpokladu, že takýto prenos bude prebiehať na základe zmluvných podmienok schválených Úradom na ochranu osobných údajov zabezpečujúcich zodpovedajúcu ochranu práv a slobôd osôb, ktorých sa tieto údaje týkajú.

Táto Zmluva ani žiadna transakcia uzatvorená na jej základe neudeľuje žiadne práva ani nezakladá žiadne nároky pre tretie strany a IBM nezodpovedá za prípadné nároky tretích strán voči Zákazníkovi, s výnimkou prípadov i) uvedených v Časti Ochrana duševného vlastníctva vyššie, ii) uvedených v Časti Obmedzenie zodpovednosti, týkajúcich sa škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná tretej strane, alebo iii) stanovených kogentnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov.

Zákazník zodpovedá za výber produktov a služieb spĺňajúcich jeho potreby a za výsledky získané užívaním týchto produktov a služieb, a zároveň zodpovedá za svoje rozhodnutie implementovať prípadné odporúčenia týkajúce sa jeho obchodných postupov a činností.

Pokiaľ sa podľa tejto Zmluvy vyžaduje od niektorej zmluvnej strany schválenie, akceptácia, súhlas alebo podobný úkon, nebude takýto úkon bezdôvodne zdržiavaný alebo odopieraný.

Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nesplnenie prípadných nepeňažných záväzkov, pokiaľ k takémuto neplneniu došlo z dôvodov vzniknutých nezávisle od jej vôle.

Pokiaľ tak IBM odôvodnene požaduje za účelom splnenia záväzkov z tejto Zmluvy, zaväzuje sa Zákazník poskytnúť IBM bezplatne dostatočný a bezpečný prístup (vrátane prístupu na diaľku) do svojich priestorov, ku svojim systémom, informáciám, zamestnancom a zdrojom. IBM nenesie zodpovednosť za prípadné omeškanie s plnením alebo za neplnenie zapríčinené omeškaním Zákazníka s poskytnutím takéhoto prístupu alebo nesplnením iných povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy.

Všetky ustanovenia tejto Zmluvy platia v takom rozsahu, v akom to umožňujú príslušné právne predpisy.

Ukončenie Zmluvy

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu doručením písomnej výpovede druhej strane následne potom, čo si splní alebo dokončí svoje záväzky podľa týchto Obchodných podmienok a príslušných zmlúv a transakčných dokumentov.

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu, pokiaľ druhá strana neplní jej podmienky, a to za predpokladu, že strana porušujúca túto Zmluvu obdrží písomné upozornenie a primeranú lehotu na nápravu. Ukončenie licencie a ukončenie služieb je samostatne popísané v Častiach 4 a 5.

Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.

Geografický rozsah a rozhodné právo

Práva, povinnosti a záväzky strán z tejto Zmluvy platia len na území Slovenskej republiky s výnimkou licencií, ktoré platia v takom rozsahu, v akom boli udelené.

tel'

i) táto
phoda
medzi
platia

alebo

Zmluvné strany súhlasia s použitím práva Slovenskej republiky, podľa ktorého sa budú riadiť, vykladať a uplatňovať príslušné práva, povinnosti a záväzky Zákazníka a IBM vzniknuté z tejto Zmluvy alebo vzťahujúce sa na predmet tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na rozpor právnych zásad. Konvencia Spojených národov o medzinárodnom predaji tovaru sa neuplatňuje.

Všetky spory vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou, by mali byť s konečnou platnosťou rozhodnuté vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.

V prípade, že by niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo považované za neplatné alebo nevymáhateľné, ostatné ustanovenia tejto Zmluvy zostávajú platné v celom rozsahu a účinnosti.

IBM nemá na základe tejto Zmluvy žiadnu povinnosť poskytovať akékoľvek služby na Stroje umiestnené mimo územia Slovenskej republiky s výnimkou, pokiaľ tak vyžaduje niektorý zákon.

Touto Zmluvou nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľov, ktorých sa nie je možné zmluvne vzdať alebo ktoré nemôžu byť zmluvne obmedzené.

Záruky

Záruky IBM

Záruka na stroje IBM

IBM zaručuje, že každý stroj IBM je bez väd na materiály a spracovaní a zodpovedá svojim Špecifikáciám.

Záručná lehota pre stroj IBM je pevné obdobie začínajúce v deň inštalácie a uvedenie v Transakčnom dokumente. Počas záručnej lehoty poskytuje IBM servis formou bezplatnej opravy alebo výmeny stroja IBM podľa typu služby stanovenej IBM pre daný stroj. Pokiaľ niektorý stroj nefunguje počas záručnej lehoty tak, ako bolo zaručené, a IBM nie je schopná i) túto funkčnosť zabezpečiť ani ii) takýto stroj nahradiť iným strojom, ktorý je aspoň funkčne ekvivalentný, môže Zákazník vrátiť takýto stroj IBM a IBM vráti Zákazníkovi zaplatenú cenu za takýto stroj IBM.

Dodatočné podmienky týkajúce sa Strojového servisu počas a po uplynutí záručnej lehoty sú uvedené v Časti 5.

Záruka na Licencované programy

IBM zaručuje, že každý Licencovaný program, pre ktorý je poskytovaná záruka, pokiaľ je používaný v určenom operačnom prostredí, bude zodpovedať príslušným Špecifikáciám.

Počas záručnej lehoty poskytuje IBM bezplatne Programové služby riešiace defektné stavy. Programové služby sú pre Licencované programy podliehajúce záruke dostupné po dobu najmenej jedného roka od dátumu všeobecnej dostupnosti týchto programov. Záručná lehota pre Licencovaný program vyprší dňom, kedy prestanú byť dostupné Programové služby pre daný program.

Pokiaľ nepracuje Licencovaný program počas prvého roka od dátumu, kedy Zákazník obdrží príslušnú licenciu, tak ako je zaručené, a IBM nie je schopná správnu funkčnosť zaistiť, môže Zákazník Licencovaný program vrátiť a bude mu vrátená zaplatená čiastka za licenciu. Toto platí len v prípade, že Zákazník získal príslušnú licenciu v dobe poskytovania Programových služieb pre daný Licencovaný program (bez ohľadu na zostávajúce obdobie poskytovania takýchto služieb). Ďalšie podmienky platné pre Programové služby sú uvedené v Časti 4.

Záruka na služby IBM

IBM zaručuje, že každá služba, ktorú IBM poskytuje, bude vykonaná s vynaložením primeranej starostlivosti a znalosti a bude zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane kritérií obsiahnutých v tejto Zmluve, príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente). Zákazník sa zaväzuje bezodkladne zaslať písomné upozornenie o prípadnom porušení záruky, aby IBM mohla podniknúť kroky k náprave.

Záruka na systémy

IBM uvedie v zmluve alebo v transakčnom dokumente, že poskytuje Zákazníkovi produkty, ktoré spoločne prevádzkované ako systém, IBM sa zaručuje, že takéto produkty sú kompatibilné a pokiaľ

y riaditeľ

tvorí: 1) táto
u je Dohoda
zporu medzi
mluvy), platia

ateľovi alebo

budú inštalované v súlade s ich Špecifikáciami, budú spolu navzájom fungovať. Táto záruka dopĺňa ostatné príslušné záruky IBM.

2.2 Rozsah záruky

Vyššie uvedené záruky neplatia v prípade nevhodného použitia (vrátane okrem iného, použitia inej kapacity či výkonnosti stroja než ku akej vydala IBM písomné oprávnenie), nehody, modifikácie, nevhodného fyzického alebo operačného prostredia, prevádzkovania produktu v inom než určenom operačnom prostredí, nevhodnej údržby vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou alebo chyby či poškodení zavinenom produktom, za ktorý IBM nenesie zodpovednosť. V súvislosti so strojmi stráca Zákazník nárok na záruku z dôvodu odstránenia alebo úpravy identifikačných štítkov produktu alebo jeho dielov.

Tieto záruky predstavujú výhradné záruky, ktoré IBM Zákazníkovi poskytuje, a ktoré nahrádzajú všetky predchádzajúce výslovné alebo implicitné záruky alebo podmienky vrátane, okrem iného, odvodených záruk alebo podmienok predajnosti alebo vhodnosti produktu na určitý účel.

Položky, na ktoré sa záruka nevzťahuje

IBM nezaručuje neprerušenú alebo bezchybnú prevádzku produktov alebo služieb, ani že IBM opraví všetky chyby.

IBM uvedie tie stroje IBM, na ktoré neposkytuje záruku.

Pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, poskytuje IBM Materiály, Non-IBM produkty (vrátane tých, ktoré boli na žiadosť Zákazníka dodané so strojom IBM alebo na ňom inštalované) a Non-IBM služby bez akýchkoľvek záruk. Non-IBM výrobcovia, vývojári, dodávatelia alebo vydavatelia však môžu poskytnúť svoju vlastnú záruku priamo Zákazníkovi. Prípadné záruky na Iné programy IBM alebo Non-IBM programy je možné nájsť v ich príslušných licenčných zmluvách.

Stroje

Výrobný status

Každý stroj IBM je vyrobený z dielov, ktoré mohli byť nové alebo použité. V niektorých prípadoch stroj nemusí byť nový a mohol byť už predtým inštalovaný. Bez ohľadu na to platia príslušné záručné podmienky IBM popísané v Časti 2.

Vlastníctvo a riziko poškodenia

Vlastníctvo ku stroju prechádza z IBM na Zákazníka alebo prípadného Zákazníkovho prenajímateľa až po úplnom uhradení všetkých splatných čiastok. Pri komponentoch, konverziách alebo iných druhoch upgradov, zakúpených na stroj, si IBM vyhradzuje právo previesť vlastníctvo až po obdržaní všetkých splatných čiastok a prípadných odstránených dielov, ktoré sa stanú vlastníctvom IBM.

Pri každom stroji nesie IBM riziko jeho poškodenia či straty až do okamihu jeho odovzdania prepravcovi určenému IBM na odoslanie stroja ku Zákazníkovi alebo na miesto ním určené. Po tejto dobe preberá riziko poškodenia alebo straty Zákazník. Každý stroj bude počas doby do jeho dodania Zákazníkovi alebo na miesto ním určené, poistený IBM na jej náklady v prospech Zákazníka. V prípade straty alebo poškodenia stroja je Zákazník povinný i) písomne oznámiť IBM stratu alebo poškodenie do 10 pracovných dní od dátumu dodania a ii) riadiť sa reklamačným poriadkom pre uplatnenie nároku.

inštalácia

Inštalácia strojov

Zákazník sa zaväzuje, že stroj umiestni v prostredí, ktoré zodpovedá požiadavkám pre príslušný stroj uvedeným v jeho publikovanej dokumentácii.

IBM používa štandardné inštalčné postupy. Po úspešnom vykonaní týchto postupov bude IBM považovať stroj IBM za inštalovaný (pokiaľ nejde o stroj, ktorého inštalácia bola zdržaná z dôvodov na strane Zákazníka alebo za ktorého inštaláciu zodpovedá Zákazník).

Zákazník zodpovedá za inštaláciu strojov IBM označených ako CSU a (pokiaľ nie je dohodnuté inak) za inštaláciu non-IBM strojov, a to v súlade s pokynmi poskytnutými IBM alebo výrobcom stroja.

2 Upgrady a technické zmeny

Na účely tohto článku zahŕňa pojem „upgrade“ okrem iného aj komponenty a konverzie. IBM predáva upgrady určené na inštaláciu na strojoch a v niektorých prípadoch len na inštaláciu na určených strojoch označených sériovým číslom. Zákazník sa zaväzuje, že inštaluje upgrade alebo pokiaľ zodpovedá za inštaláciu IBM, umožní IBM, inštalovať tento upgrade do 30 dní od jeho dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a Zákazník je povinný upgrade na svoje náklady vrátiť.

Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM inštalovať na stroj nutné technické zmeny (napr. zmeny požadované z dôvodu bezpečnosti).

Väčšina upgradov a technických zmien vyžaduje odstránenie dielov, ktoré si prevezme a naďalej bude vlastniť IBM. Po inštalácii upgradu alebo technickej zmeny, nesie Zákazník zodpovednosť za vrátenie všetkých odstránených dielov IBM. Zákazník týmto potvrdzuje, že pokiaľ to bude potrebné, má súhlas vlastníka a prípadne záložného veriteľa ku i) inštalácii upgradov a technických zmien a ku ii) prevedeniu vlastníctva a držby odstránených dielov na IBM. Zákazník ďalej potvrdzuje, že odstránené diely sú pôvodné, nezmenené a v dobrom prevádzkovom stave. Diel, ktorý nahrádza odstránený diel, preberá záručný alebo pozáručný status nahradzovaného dielu.

Strojový kód

Na Strojový kód je udelená licencia na základe podmienok a obmedzení licenčnej zmluvy pre Strojový kód (napr. Licenčnej zmluvy IBM pre Strojový kód, Zmluvy IBM o Licenčnom internom kóde alebo inej zodpovedajúcej zmluvy), ktorá je poskytovaná spolu s týmto Strojovým kódom. Akceptovaním podmienok tejto Zmluvy akceptuje Zákazník licenčnú zmluvu IBM vzťahujúcu sa ku Strojovému kódu, ktorých aktuálne verzie sú k dispozícii na nasledujúcich adresách URL: http://www-304.ibm.com/ict01004c/systems/support/machine_warranties/machine_code.html > alebo je možné k nim získať prístup prostredníctvom zástupcu IBM. Licenčné zmluvy na Strojový kód môže IBM priebežne aktualizovať. Aktualizované licenčné podmienky budú platiť len pre Strojové kódy, ktoré boli dodané po dátume účinnosti aktualizácie.

Licenca na Strojový kód sa poskytuje za účelom sprevádzkovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, ku akej obdržal Zákazník písomné oprávnenie od IBM. Zákazník sa zaväzuje používať Strojový kód len spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s ďalšími prípadnými oprávneniami a obmedzeniami uvedenými v licenčnej zmluve. Bez toho, aby tým boli dotknuté ďalšie obmedzenia v príslušnej licencií, nie je Zákazník oprávnený:

- zhotovovať kópie Strojového kódu, zobrazovať, prenášať, upravovať, meniť alebo šíriť (elektronicky alebo iným spôsobom) Strojový kód, s výnimkou prípadov, kedy na to IBM oprávňuje Zákazníka písomne alebo v samotnej užívateľskej dokumentácii ku stroju;
- späťne zostavovať, späťne kompilovať, inak prekladať alebo späťne vytvárať Strojový kód, pokiaľ to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva;
- poskytnúť sublicenciu alebo postúpiť licenciu k Strojovému kódu; alebo
- prenajímať Strojový kód alebo jeho kópiu.

Vlastníkom Strojového kódu a nositeľom všetkých autorských práv ku Strojovému kódu a ku všetkým jeho kópiám (čo zahŕňa pôvodný Strojový kód, kópie pôvodného Strojového kódu a kópie vyhotovených kópií) je spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností alebo tretia strana. Strojový kód je chránený autorským právom a je k nemu poskytovaná licencia (nie je predmetom kúpy).

Pokiaľ IBM dodáva komponenty, konverzie alebo upgrady, ktoré sú tvorené len Strojovým kódom, neprechádza ku nim na Zákazníka žiadne vlastníctvo.

Kapacita niektorých strojov je v Strojovom kóde obmedzená technologickými opatreniami. Zákazník súhlasí s tým, že IBM vykoná tieto technologické opatrenia za účelom obmedzenia kapacity stroja.

Nakladanie so strojom

Od dátumu účinnosti právnych predpisov zakladajúcich v krajine Zákazníka Smernicu Európskeho parlamentu a rady 2002/96/EC zo dňa 27.1.2003 o odpadoch z elektrických a elektronických zariadení

4375-08 04/2010

aditeľ

ri: 1) táto
Dohoda
ru medzi
vy), platia

ovi alebo

EE) bude platiť nasledujúce: pokiaľ stroj dodávaný podľa tejto Zmluvy nahrádza stroj, ktorý bol uvedený na trh pred 13.8.2005, v tomto prípade IBM odvezie a zlikviduje takýto nahradený stroj pod podmienkou, že je podľa príslušných právnych predpisov povinná takto postupovať. V rozsahu, v akom to umožňuje príslušný právny predpis, si IBM vyúčtuje náklady za takýto odvoz a likvidáciu.

Zákazník zodpovedá za to, že nahradený stroj bude k dispozícii na odvoz z priestorov Zákazníka po dobu najmenej od dodania náhradzajúceho stroja.

Príde predtým než IBM na základe zmluvnej alebo zákonnej povinnosti odvezie a zlikviduje nahradený stroj Zákazníka, Zákazník súhlasí, že:

bezpečne vymaže z nahradeného stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, a údaje, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. spraviť ju anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;

odstráni z nahradeného stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje.

IBM nenesie zodpovednosť za zachovanie alebo ochranu zdrojov, programov, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, ani za dáta, ktoré sú obsiahnuté v nahradzanom stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a

IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov z tejto Zmluvy odoslať celý nahradený stroj alebo jeho časť alebo jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto IBM k takémuto postupu oprávňuje.

Licencované programy

Právo užívania

Keď IBM akceptuje zmluvu alebo objednávku Zákazníka, udelí Zákazníkovi nevýhradné právo používať Licencovaný program len v rámci Zákazníkovho Podniku v Slovenskej republike. Licencované programy vlastní spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností, alebo ich dodávateľ alebo tretia strana, sú chránené autorským právom a je k nim vyžadovaná licencia (nepredáva sa).

Oprávnené užívanie

Na základe každej licencie oprávňuje Zákazníka:

užívať strojové čitateľné časti Licencovaného programu vyhradené na Určenom stroji. Ak nie je určený stroj v prevádzkovom stave, je Zákazník oprávnený dočasne použiť iný stroj. Ak nie je určený stroj schopný zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program, je Zákazník oprávnený zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program na inom stroji.

Ak zmení Zákazník Určený stroj, ktorý takto skôr označilo IBM, je povinný takúto zmenu a dátum jej účinnosti oznámiť IBM;

užívať Licencovaný program v rozsahu oprávnení, ktoré Zákazník obdržal;

vytvárať a inštalovať kópie Licencovaného programu za účelom podpory oprávnenej úrovne užívania za predpokladu, že Zákazník uvedie na každej kópii alebo čiastočnej kópii copyrightovej výhrady a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva; a

užívať ľubovoľné časti Licencovaného programu, ktorý IBM i) dodáva v zdrojovom tvare alebo ii) označí ako program s obmedzeným použitím (napr. "Materiály vyhradené IBM") len z dôvodu --

- 1) riešenie problémov spojených s užívaním Licencovaného programu a
- 2) úpravy Licencovaného programu za účelom umožnenia jeho práce s ostatnými produktmi.

Povinnosti Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že u každého Licencovaného programu:

bude dodržiavať prípadné dodatočné alebo odlišné podmienky uvedené v Špecifikácii Licencovaného programu, v zmluve alebo v transakčnom dokumente;

riaditeľ

tvorí: 1) táto
je Dohoda
rozporu medzi
mluvy), platia

vateľovi alebo

zaistí, aby každý užívateľ (či už s miestnym alebo vzdialeným prístupom) používal tento program len v rozsahu, ku ktorému bol Zákazník oprávnený, a dodržiaval podmienky IBM platné pre príslušný Licencovaný program; a

bude uchovávať záznamy o všetkých kópiách a na žiadosť IBM jej tieto záznamy poskytnúť.

Udovolené rokovanie Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že nebude:

Späťne zostavovať, späťne kompilovať alebo inak prekladať alebo späťne vytvárať Licencovaný program, ak to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpismi bez možnosti zmluvného vzdania sa práva; alebo

poskytovať sublicencie k Licencovanému programu, postúpiť, prenajímať alebo poskytovať Licencovaný program formou leasingu alebo ho previesť mimo Podnik Zákazníka.

Licencia DSLO

Niektorých Licencovaných programov si môže Zákazník zaobstarať kópiu na základe tzv. DSLO licencie ("Distributed System License Option"). Cena zaobstarania kópie na základe DSLO licencie je nižšia ako za pôvodnej licencie (ďalej "Základná licencia"). Aby mohla byť táto nižšia cena uplatnená, Zákazník súhlasí vykonať v súvislosti s udelením DSLO licencie nasledujúce:

mať pre Licencovaný program zaistenú Základnú licenciu;

poskytnúť dokumentáciu problému a užívať prípadné Programové služby len prostredníctvom miesta, pre ktoré je udelená Základná licencia; a

distribúovať a inštalovať na Určenom stroji pre DSLO licenciu nové vydanie (release), opravy alebo postupy pre preklenutie problémov (bypass), ktoré IBM poskytuje pre Základnú licenciu.

Programové služby

IBM poskytuje Programové služby pre Licencované programy, pre ktoré je stanovená záruka. Pokiaľ je IBM schopná reprodukovať problém hlásený Zákazníkom, ktorý sa objavil v Určenom operačnom prostredí, vydá IBM informáciu o odstránení problému, jeho obmedzenie alebo obchádzanie. IBM poskytuje Programové služby len pre časti aktuálnych vydaní (release) Licencovaných programoch, ktoré boli modifikované.

IBM poskytuje Programové služby i) po dobu neurčitú (IBM má právo ukončiť Programové služby na základe písomnej výpovedi s minimálne šesťmesačnou výpovednou lehotou) alebo ii) do dátumu stanoveného IBM alebo iii) po dobu stanovenú IBM.

Overenie dodržiavania podmienok

IBM má právo si overiť údaje týkajúce sa Zákazníkovho užívania Licencovaných programov a iné informácie majúce vplyv na výpočet ceny za užívanie, a to vrátane práva overiť si, či Zákazník dodržiava platné podmienky tejto Zmluvy (vrátane príslušných zmlúv a transakčných dokumentov) vzťahujúcich sa k Zákazníkovmu užívaniu Licencovaných programov na všetkých miestach a vo všetkých prostrediach, v ktorých Zákazník tieto Licencované programy inštaluje alebo užíva pre akékoľvek účely. IBM môže pri tomto overovaní využiť pomocou nezávislého audítora, a to za predpokladu, že s takýmto auditorom uzavrie zmluvu o zachovávaní dôvernosti.

Zákazník sa zaväzuje zaobstarať, uschovávať a poskytnúť IBM a jej auditorom písomné záznamy, postupy zo systémových nástrojov a iné informácie zo systému umožňujúce overenie, či inštalácia a užívanie Licencovaných programov je v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, vrátane príslušných technických a cenových podmienok IBM. IBM Zákazníka písomne informuje, pokiaľ takéto overenie ukáže, že Zákazník nie je v súlade s podmienkami Zmluvy. Práva a záväzky podľa týchto Obchodných podmienok zostávajú v účinnosti po dobu, počas ktorej platí Zákazníková licencia k Licencovaným programom a ďalej po dobu dvoch rokov.

Licencie licencie

Zákazník je oprávnený ukončiť licenciu pre Licencovaný program kedykoľvek písomnou výpoveďou s šesťmesačnou výpovednou lehotou.

ení

lný riaditeľ

ch tvorí: 1) táto
rou je Dohoda
rozporu medzi
Zmluvy), platia

ávateľovi alebo

Licencovaných programoch, ktorých licencie Zákazník zakúpil za jednorázovú cenu, možno, ak je to možné, zakúpiť licencie programov, ktoré sa nahrádzajú, za cenu upgradu. Ak Zákazník obdrží licenciu k týmto nahrádzajúcim Licencovaným programom, zaväzuje sa, že ku dňu splatnosti ceny ukončí licenciu nahradených Licencovaných programov, ak IBM nestanoví inak.

IBM je oprávnená ukončiť licenciu Zákazníka, pokiaľ Zákazník poruší jej podmienky. Ak tak IBM vykoná, končuje sa zároveň oprávnenie Zákazníka používať Licencovaný program.

Služby

Zamestnanci

Každá zo zmluvných strán určí zamestnancov, ktorí sú spôsobilí na plnenie úloh, vyžadovaných od tejto strany podľa tejto Zmluvy, a zodpovedá za dohľad nad svojimi zamestnancami, za ich riadenie, kontrolu kompenzáciu. V súlade s vyššie uvedeným je každá zo zmluvných strán oprávnená určovať svojim zamestnancom alebo zazmluvneným pracovníkom pracovné zaradenie.

IBM môže zadať poskytovanie alebo asistenciu pri poskytovaní služieb subdodávateľom a v takomto prípade zostáva IBM zodpovedná za plnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy a za vykonanie služieb.

Vlastníctvo k Materiálom a licencia

V zmluve alebo v inom transakčnom dokumente budú uvedené Materiály, ktoré majú byť dodané Zákazníkovi a budú označené ako „Materiály typu I“, „Materiály typu II“ alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami. Pokiaľ Materiály nebudú týmto spôsobom označené, má sa za to, že sa jedná o „Materiály typu II“.

Zákazník bude mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu I“. Zákazník udeľuje IBM časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovать, zobrazovať, vykonávať, sublicencovať, rozširovať kópie tohto „Materiálu typu I“ a vyhotovovať z neho odvodené diela.

IBM alebo jej subdodávateľia budú mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu II“. IBM udeľuje Zákazníkovi časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovать, zobrazovať, vykonávať, rozširovať (len v rámci Podniku Zákazníka) kópie tohto „Materiálu typu II“.

IBM alebo jej subdodávateľia si ponechávajú všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) ku každému svojmu dielu, ktoré existovalo už pred uzatvorením tejto Zmluvy alebo bolo vytvorené mimo tejto Zmluvy, a ku všetkým upraveným alebo rozšíreným verziám takéhoto diela vytvoreným podľa tejto Zmluvy. V rozsahu, v akom sú zapracované do Materiálov, budú takéto diela licencované na základe mostatej licencie poskytnutej Zákazníkovi či iným spôsobom ako „Materiál typu II“.

Každá zo strán sa zaväzuje, že na každej kópii vytvorenej na základe licencie udelenej v súlade s touto Zmluvou uvedie autorskoprávnú legendu a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva a autorských práv.

Oprávnenie Zákazníka

Pokiaľ Zákazník sprístupní pre IBM v súvislosti s výkonom jej služieb pracovisko, softvér, hardvér alebo zdroje, zaväzuje sa získať oprávnenie alebo súhlasy vzťahujúce sa k týmto zdrojom, potrebné pre poskytovanie služieb a pre vývoj Materiálov. IBM bude zbavená svojich záväzkov, ktoré sú ovplyvnené tým, že Zákazník opomenul včas získať takéto oprávnenia alebo súhlasy. Zákazník zaväzuje refundovať IBM akékoľvek primerané náklady a iné čiastky, ktoré IBM vznikli z dôvodu porušenia vyššie uvedenej povinnosti Zákazníka obdržať tieto oprávnenia alebo súhlasy.

Nie je dohodnuté niečo iné v zmluve alebo v transakčnom dokumente, nesie Zákazník zodpovednosť za i) dáta a obsah databáz, ktoré Zákazník sprístupní IBM v súvislosti so službami podľa Zmluvy, ii) výber a zavedenie postupov a kontrol ohľadom prístupu, bezpečnosti, šifrovania, prenosa dát a iii) zálohovania a obnovy databáz a uložených dát.

ny riaditeľ

ch tvorí: 1) táto
Dohoda
rozporu medzi
Zmluvy), platia

návateľovi alebo

Servis pre stroje – údržba (záručná a pozáručná)

Servis pre stroje

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržiavať stroje v určitom stave alebo ich navrátiť do stavu zodpovedajúceho ich príslušným Špecifikáciám. IBM bude Zákazníka informovať o dostupnosti jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia i) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a ii) poskytnúť službu buď v mieste Zákazníka alebo v servisnom stredisku. IBM riadi a štáluje určitú technickú údržbu, ktorá sa vzťahuje na IBM stroje a môže tiež vykonávať preventívnu údržbu.

Jednotky komponenty, konverzie alebo upgrady, pre ktoré IBM poskytuje servis, musia byť inštalované na stroji, ktorý, i) pokiaľ ide o Určený stroj, je opatrený zodpovedajúcim sériovým číslom, a ii) je na technickej úrovni kompatibilný s týmto komponentom, konverziou alebo upgradom.

Pokiaľ si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa Zákazník, že stroj bude vhodne zabalený (predplatene, pokiaľ IBM neurčí inak) do miesta určeného IBM. Následne potom, ak IBM stroj opraví alebo vymení, vráti stroj Zákazníkovi na náklady IBM, pokiaľ nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji Zákazníka v dobe, keď i) je stroj v držbe IBM alebo ii) sa prepravuje v prípadoch, kedy IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Zákazník sa zaväzuje, že:

pokiaľ Zákazník nie je vlastníkom stroja, získa od vlastníka oprávnenie na to, aby IBM mohla pre takýto stroj poskytovať servis;

v prípadoch, kedy je to potrebné, predtým, než IBM začne poskytovať servis --

- (1) sa bude riadiť postupmi pre určenie problému a zadanie požiadavky na servis, ktorý mu poskytne IBM,
- (2) zabezpečí všetky programy, dáta a zdroje obsiahnuté v stroji, a
- (3) bude informovať IBM o zmenách v umiestnení stroja.

IBM sa bude riadiť servisnými postupmi, ktoré poskytne IBM (ktoré môžu zahŕňať inštaláciu Strojového kódu a aktualizáciu softvéru buď stiahnutých z internetových stránok IBM alebo kopírovaných z iných elektronických médií); a

pokiaľ z akéhokoľvek dôvodu vráti stroj IBM --

- (1) bezpečne vymaže zo stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, a dáta, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. ju urobiť anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;
- (2) odstráni zo stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje. IBM nenesie zodpovednosť za akékoľvek zdroje, programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, ani za dáta, ktoré sú už obsiahnuté v stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a
- (3) IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov zo Zmluvy odoslať celý stroj alebo jeho časť či jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto oprávňuje IBM k takémuto postupu.

na

Servis zahŕňa výmenu stroja alebo jeho časti, stáva sa nahradená položka vlastníctvom IBM. Nahradzovaná položka sa stáva majetkom Zákazníka. Zákazník prehlasuje, že všetky odstránené položky sú pôvodné a nezmenené. Nahradzovaná položka nemusí byť nová, ale bude v dobrom funkčnom stave a minimálne funkčne rovnocenná vymenenej položke. Nahradzujúca položka bude mať záručný alebo pozáručný servisný status položky vymenenej. Zákazník sa zaväzuje, že predtým, ako vymení stroj alebo jeho časť, odstráni všetky komponenty, diely, úpravy, doplnky a prídavné vybavenie, pre ktoré IBM neposkytuje servis. Zákazník sa zároveň zaväzuje, že i) zaistí, aby diely ani komponenty neboli zaťažené právami tretích strán alebo inými obmedzeniami, ktoré znemožňujú ich výmenu, a ii) neobmedzí svoje vlastnícke právo k odstráneným dielom a právo držby na IBM.

Pre niektoré stroje IBM zahŕňa vymeniteľné jednotky, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi s tým, že Zákazník si ich vymení sám. Takýmito vymeniteľnými jednotkami môžu byť i) diely stroja (nazývané

ii

by riaditeľ

h tvorí: 1) táto
ou je Dohoda
rozporu medzi
Zmluvy), platia

ávateľovi alebo

RU" – Customer Replaceable Unit, napr. klávesnica, pamäť alebo hard disk) alebo ii) celý stroj. Zákazník môže požadovať od IBM inštaláciu vymeniteľných CRU alebo stroja, avšak táto inštalácia je konaná za úhradu. IBM poskytuje informácie a inštrukcie o výmene zároveň so strojom. Zákazník môže ich poskytnúť následne kedykoľvek na požiadanie. IBM uvádza v materiáloch dodaných s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom, či má byť vadný CRU alebo stroj vrátený IBM. Pokiaľ sa jeho vrátenie vyžaduje, sú spolu s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom poskytnuté i pokyny o vrátení a obale. Pokiaľ IBM neobdrží vadný CRU alebo stroj do 15 dní odo dňa ich obdržania Zákazníkom, môžu byť tieto Zákazníkovi vyúčtované.

Prvky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Príslušenstvo alebo oprava sa nevzťahuje na:

príslušenstvo, zdroje, (ako napr. batérie a tlačové kazety) a konštrukčné diely (ako napr. rámy a kryty);

Stroje poškodené nevhodným používaním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím alebo nevhodnou údržbou zo strany Zákazníka alebo tretej strany;

Stroje, z ktorých, prípadne z ich dielov, boli odstránené alebo upravené identifikačné štítky;

chyby spôsobené produktmi, za ktoré IBM nezodpovedá;

zmeny vykonané na Stroji; alebo

Stroj, na ktorom Zákazník používa inú kapacitu alebo výkonnosť, než ku ktorej bol písomne autorizovaný IBM.

Rozšírený záručný servis

Na niektoré Stroje si môže Zákazník zvoliť možnosť rozšírenia štandardného typu záručného servisu pre celý stroj. IBM si za toto rozšírenie záručného servisu počas záruky účtuje zvláštny poplatok.

Zákazník však nemôže počas záruky tento rozšírený servis zrušiť alebo previesť na iný stroj.

Príslušenstvo a pozáručný servis

Pokiaľ si Zákazník objedná pozáručný servis strojov, bude IBM informovaný o dátume zahájenia tohto servisu. Do jedného mesiaca odo dňa zahájenia servisu je IBM oprávnená vykonať prehliadku stroja. Pokiaľ stroj nie v stave prijateľnom pre poskytovanie servisu, môže si Zákazník nechať od IBM za úhradu opraviť stroj do náležitého stavu alebo zrušiť objednávku pozáručného servisu. V takomto prípade však Zákazníkovi vyúčtované tie služby, ktoré IBM vykonala na jeho žiadosť.

Automatická obnova pozáručného servisu

Príslušenstvo a služby sú obnovované automaticky na rovnako dlhé zmluvné obdobie, pokiaľ niektorá zo strán neoznámí písomne druhej zmluvnej strane (najmenej jeden mesiac pred dátumom skončenia príslušného zmluvného obdobia) svoje rozhodnutie zmluvu neobnovovať.

Ukončenie a zrušenie služby

Príslušenstvo a služby zmluvná strana je oprávnená ukončiť službu, pokiaľ si druhá zmluvná strana podstatným spôsobom neplní svoje povinnosti vzťahujúce sa ku službe.

Zákazník je oprávnený vypovedať službu písomným oznámením IBM za predpokladu, že splnil všetky ďalšie požiadavky a uhradil prípadné vyrovnávacie poplatky stanovené v príslušnej zmluve alebo inom dokumente.

Zákazník je oprávnený vypovedať pozáručný servis bez povinnosti uhradiť vyrovnávací poplatok za predpokladu, že nastala niektorá z ďalej uvedených okolností:

Zákazník trvalo odstraňuje príslušný produkt, na ktorý je služba poskytovaná, z produktívnej prevádzky v rámci Podniku Zákazníka;

Príslušenstvo, pre ktoré je služba poskytovaná už nie je ďalej kontrolované Zákazníkom (napr. dôvodu predaja alebo uzatvorenia pracoviska); alebo

ny riaditeľ

ch tvorí: 1) táto
rou je Dohoda
rozporu medzi
Zmluvy), platia

návateľovi alebo

pozáručný servis na stroj bol poskytovaný aspoň po dobu jedného roka a Zákazník doručil IBM písomnú výpoveď aspoň jeden mesiac pred ukončením pozáručného servisu.

Zákazník sa zaväzuje uhradiť IBM i) všetky služby, ktoré mu IBM poskytla, a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu ukončenia služby a ii) prípadné náklady, ktoré IBM vznikli v priebehu ukončenia služby. Pokiaľ Zákazník vypovie službu bez udania dôvodu, zaväzuje sa zaplatiť príslušné vyrovnávacie alebo stornovacie poplatky a náklady, ktoré IBM vznikli ako následok tejto výpovede (a ku mierneniu ktorých IBM vykoná primerané kroky).

IBM je oprávnená zrušiť službu alebo podporu určitého produktu na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri mesiace vopred. Pokiaľ IBM zruší službu, ktorú si už Zákazník predplatil, IBM ešte službu Zákazníkovi neposkytla v plnom rozsahu, vráti Zákazníkovi pomernú časť predplatených poplatkov.

Všetky podmienky, ktoré svojou povahou presahujú ukončenie alebo zrušenie služby, zostávajú účinné až do doby ich splnenia a vzťahujú sa aj na prípadných nástupcov alebo postupníkov.

ní

lný riaditeľ

ich tvorí: 1) táto
Dohoda
rozporu medzi
Zmluvy), platia

lnávateľovi alebo

polu s príslušnými zmluvami, prílohami a transakčnými dokumentmi, tvorí úplnú Zmluvu s ohľadom na základe ktorých Zákazník nakupuje stroje, sú mu udeľované licencie k Licencovaným skava licencie k programom a nakupuje služby od IBM a nahrádza všetky predchádzajúce ústne dojednania medzi Zákazníkom a IBM.

Uzatvorením tejto Dohody, vrátane všetkých jej príloh a transakčných dokumentov, sa žiadna zo zmluvných strán nemôže odvolávať na akékoľvek skutočnosti vo vzťahu ku: i) odhadovanému odpracovanému času pre splnenie predmetu zmluvy, odhadovanému počtu odpracovaných hodín alebo poplatkov za poskytnutie určitej Služby, ii) výkonu alebo funkcii akéhokoľvek Produktu alebo systému, iného než na ktorý je poskytovaná záruka podľa Časti 2 vyššie; iii) skúseností alebo odporúčaní iných strán; alebo iv) výsledkov alebo úspor, ktoré mohol Zákazník získať. Dodatočné alebo odlišné podmienky v akejkoľvek písomnej komunikácii od Zákazníka (ako napríklad v objednávke) sa nebudú uplatňovať.

Zmluvné strany v mene svojich spoločností potvrdzujú svojim podpisom súhlas s týmito Obchodnými podmienkami. Tieto Obchodné podmienky môžu byť akceptované tiež odkazom na nich v inej zmluve alebo transakčnom dokumente a táto Dohoda môže byť podpísaná rukou alebo pokiaľ to povoľujú príslušné právne predpisy, aj elektronicky. Po podpise tejto Dohody i) môžu byť všetky reprodukcie tejto Dohody, jej príloh a transakčných dokumentov vytvorené spoľahlivými prostriedkami (napr. fotokópie alebo faximile) považované za originály (v rozsahu v akom to povoľujú príslušné právne predpisy) a ii) všetky dodávky produktov a služieb sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami.

Zákazník:

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Mikloš
ING. JANEČKA MIKLOŠ
Vedúci služob. úradu
MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Štefanovičova 5
817 02 BRATISLAVA 15
~ 20/1 ~

Peter Valentovič
Peter Valentovič, konateľ spoločnosti

Roman Brestovanský
Roman Brestovanský, generálny riaditeľ spoločnosti

Dátum: 01 JÚN 2010

Číslo zmluvy:

IBM adresa: Vajnorská 100/A
Polus Millennium Tower
832 86 Bratislava 3

IČO: 31 337 147

DPH IČ.: SK2020300337

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č.: 3897/B

IBM Slovensko
spol. s r.o.
Polus Millennium Tower
Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava 3
Daňové IČ: 2020300337, DPH IČ: SK2020300337



Príloha č. 6 k Zmluve č. SWJ017N

Popis vplyvu na ľudské zdroje:

Popis vplyvu na kvalitu:

Popis iného vplyvu:

Popis vplyvu na iné požiadavky na zmenu:

Dopoklady realizácie zmeny:

Odnotenie rizík:

Prečinné vyhodnotenie

Stanovisko tímového manažéra dodávateľa
Je možné realizovať bez dopadu na náklady alebo harmonogram plnenia
Je možné realizovať, ale s dopadom na náklady alebo harmonogram plnenia
Neodporúča realizovať
Nie je možné realizovať
Nie je možné realizovať v rámci existujúcej zmluvy o dielo, odporúča sa evidovať ako námiet pre nový projekt.

Stanovisko PM objednávateľa
Je možné realizovať bez dopadu na náklady alebo harmonogram plnenia
Je možné realizovať, ale s dopadom na náklady alebo harmonogram plnenia
Neodporúča realizovať
Nie je možné realizovať
Nie je možné realizovať v rámci existujúcej zmluvy o dielo, odporúča sa evidovať ako námiet pre nový projekt.

Záver:	

riaditeľ

n tvorí: 1) táto
ou je Dohoda
rozporu medzi
zmluvy), platí

ivateľovi alebo



Príloha č. 6 k Zmluve č. SWJ017N

Schválenie

Meno a
priezvisko:

Pozícia: Tímový manažer DR SR

Dátum:

Podpis:

Meno:

Pozícia: Programový manažer

Dátum:

Podpis:

Meno a
priezvisko:

Pozícia: Tímový manažer CR SR

Dátum:

Podpis:

Meno:

Pozícia: Tímový manažer dodávateľa

Dátum:

Podpis:

Dátum prerokovania v PK UNITAS:

Dátum schválenia:

Záver rokovania:

Dátum prerokovania v RV UNITAS:

Dátum schválenia:

Záver rokovania:

Väzba na zmluvu a finančnú agendu

Dodatok Zmluvy č.:

Faktúra č.: