

# Zmluva o poskytnutí služieb

č. ZPI-2015-020

uzavretá podľa §-u 269 ods. 2/ Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení

medzi:

## Čl. I.

### Zmluvné strany

#### 1/ ŽP Informatika s.r.o.

sídlo : **Kolkáreň 35, 976 81 Podbrezová**  
 IČO : **36 741 388**  
 DIČ : **2022321829**  
 IČ DPH : **SK 2022321829**  
 bankové spojenie : **Slovenská sporiteľňa, a.s.**  
 číslo účtu : **SK60 0900 0000 0003 0414 9795**  
 v mene ktorej konajú: **Ing. Ján Gaboň, konateľ**  
**Ing. Miroslav Kubove, konateľ**

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sro, vložka číslo: 12699/S (ďalej len „**dodávateľ**“)

a

#### 2/ Národné poľnohospodárske a potravinárske centrum

sídlo : **Hlohovecká 2, 951 41 Lužianky**  
 IČO : **42337402**  
 DIČ : **2023975107**  
 IČ DPH : **SK2023975107**  
 bankové spojenie : **Štátna pokladnica**  
 číslo účtu : **SK81 8180 0000 0070 0049 8226**  
 v mene ktorého koná : **prof. Ing. Štefan Mihina, PhD., generálny riaditeľ**

Spoločnosť je zaregistrovaná zriaďovacou listinou č.4854/2013-250 zo dňa 3.12.2013. (ďalej len „**objednávateľ**“)

## Čl. II.

### Úvodné ustanovenia

- Objednávateľ vyhlasuje, že pri obstaraní predmetu tejto zmluvy postupoval podľa § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a v zmysle § 16 zákona č.618/2003 Z.z o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom.
- Dodávateľ vyhlasuje, že je vlastníkom autorských práv na informačný systém **Evidencia včelstiev** a poskytuje objednávateľovi právo na jeho používanie v rozsahu podľa článku III. tejto zmluvy.
- Objednávateľ prehlasuje, že ak budú v súvislosti s plnením tejto zmluvy zhromažďované alebo spracúvané osobné údaje tretích osôb v zmysle ustanovení zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, zabezpečí včas súhlas týchto tretích osôb so spracovaním ich osobných údajov.

4. Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu, aby upravili vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy s cieľom poskytnúť pevný základ právneho vzťahu. V záujme dlhodobej spolupráce sa zmluvné strany dohodli na nasledujúcich podmienkach zmluvy.

### **Čl. III.**

#### **Predmet zmluvy**

1. Dodávateľ sa touto zmluvou zaväzuje:

- a) Zabezpečovať nepretržitú prevádzku **informačného systému: Evidencia včelstiev** (ďalej len „**CRV**“) na technologickej infraštruktúre dodávateľa v období od 1.9.2015 do 31.8.2016 a to za podmienok a v rozsahu uvedenom v prílohe č.1 – Zoznam poskytovaných služieb a v prílohe č.2 – SLA podmienky k poskytovaným službám a poskytnúť právo na jeho používanie v období od 1.9.2015 do 31.8.2016.
- b) Pripraviť na základe požiadavky objednávateľa verifikačné tlačivá v elektronickej podobe, vytvoriť ich elektronicke verziu pre distribúciu na CD, vyrobiť 44 ks CD nosičov a odovzdať ich do sídla objednávateľa.
- c) Poskytovať objednávateľovi v období od 1.9.2015 do 31.8.2016 ďalšie služby v súvislosti s CRV na základe požiadaviek objednávateľa a obojstranne odsúhlasených cenových ponúk vypracovaných dodávateľom, **maximálne však do výšky 9 800,- € bez DPH.**

2. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby uhradiť dodávateľovi odmenu dohodnutú v článku IV. tejto zmluvy.

### **Čl. IV.**

#### **Cena a platobné podmienky**

1. Zmluvné strany sa dohodli na jednorázovej zmluvnej odmene za **služby poskytované podľa článku III., ods.1., písm. a)** tejto zmluvy (ďalej len "zmluvná odmena") za obdobie trvania platnosti zmluvy od 01.09.2015 do 31.08.2016 vo výške:

zmluvná odmena bez DPH	<b>3 720,- EUR</b> (slovom : tritisíc sedemstodvadsať EUR)
DPH v sadzbe 20%	744,- EUR (slovom : sedemstoštyridsaťštyri EUR)
zmluvná odmena s DPH	4 464,- EUR (slovom : štyritisícštyristošesťdesiatštyri EUR).

2. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej odmene za **služby poskytované podľa článku III., odst.1., písm.b)** tejto zmluvy (ďalej len "zmluvná odmena") za obdobie od 01.09.2015 do 31.08.2016 vo výške :

zmluvná odmena bez DPH	<b>600,-EUR</b> (slovom : šesťsto EUR)
DPH v sadzbe 20%	120,- EUR (slovom: stodvadsať EUR)
zmluvná odmena s DPH	720,- EUR (slovom : sedemstodvadsať EUR).

3. Zmluvné strany sa ďalej dohodli na odmene za **služby poskytované podľa článku III., ods.1., písm.c)** tejto zmluvy za obdobie od 01.09.2015 do 31.08.2016, ktorá sa vypočíta ako súčin počtu hodín resp. počtu kilometrov uvedený v doklade o odovzdaní a prevzatí služby a jednotkovej ceny za jednotlivé služby. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných jednotkových cenách za služby:

Analýza požiadaviek APV cena bez DPH	<b>52,50 EUR/hod.</b>
DPH v sadzbe 20%	10,50 EUR/hod.
Analýza požiadaviek APV cena s DPH	63,00 EUR/hod.

Realizácia požiadaviek APV cena bez DPH	<b>52,50 EUR/hod.</b>
DPH v sadzbe 20%	10,50 EUR/hod.
Realizácia požiadaviek APV cena s DPH	63,00 EUR/hod.
Inštalácia klienta APV cena bez DPH	<b>52,50 EUR/hod.</b>
DPH v sadzbe 20%	10,50 EUR/hod.
Inštalácia klienta APV cena s DPH	63,00 EUR/hod.
Parametrizácia a konfigurácia APV cena bez DPH	<b>52,50 EUR/hod.</b>
DPH v sadzbe 20%	10,50 EUR/hod.
Parametrizácia a konfigurácia APV cena s DPH	63,00 EUR/hod.
Cestovné náklady – čas strávený na ceste cena bez DPH	<b>6,64 EUR/hod.</b>
DPH v sadzbe 20%	1,33 EUR/hod.
Cestovné náklady – čas strávený na ceste cena s DPH	7,97 EUR/hod.
Cestovné náklady – kilometrové cena bez DPH	<b>0,40 EUR/km</b>
DPH v sadzbe 20%	0,08 EUR/km
Cestovné náklady – kilometrové cena s DPH	0,48 EUR/km.

4. Podkladom pre zaplatenie **zmluvnej odmeny za služby** poskytnuté dodávateľom **podľa článku III., ods.1. písm. a)** tejto zmluvy budú nasledovné faktúry:

Prvú faktúru za obdobie od 1.9.2015 – 31.5.2016 vyhotoví dodávateľ v súlade s platnými ustanoveniami zákona o dani z pridanej hodnoty o opakovanom dodaní služby **do 31.12.2015**, pričom dňom zdaniteľného plnenia bude deň vyhotovenia faktúry,

Druhú faktúru za obdobie od 1.6.2016 – 31.8.2016 vyhotoví dodávateľ v súlade s platnými ustanoveniami zákona o dani z pridanej hodnoty o opakovanom dodaní služby **do 30.6.2016**, pričom dňom zdaniteľného plnenia bude deň vyhotovenia faktúry.

5. Podkladom pre zaplatenie **zmluvnej odmeny za služby** poskytnuté dodávateľom **podľa článku III., ods.1. písm. b)** tejto zmluvy bude faktúra vyhotovená dodávateľom do 15 dní odo dňa odovzdania a prevzatia služby. Podmienkou pre vyhotovenie faktúry bude obojstranne písomne odsúhlasený preberací protokol o odovzdaní a prevzatí služby, ktorý bude obsahovať zoznam poskytnutých služieb a ich rozsah a jeho vzor tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy.

6. Podkladom pre zaplatenie **zmluvnej odmeny za služby** poskytnuté dodávateľom **podľa článku III., ods.1. písm. c)** tejto zmluvy bude faktúra vyhotovená dodávateľom do 15 dní odo dňa odovzdania a prevzatia služby. Podmienkou pre vyhotovenie faktúry bude obojstranne písomne odsúhlasený preberací protokol o odovzdaní a prevzatí služby, ktorý bude obsahovať zoznam poskytnutých služieb a ich rozsah a jeho vzor tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy.

7. Vyhotovené faktúry dodávateľ odošle objednávateľovi na adresu uvedenú v článku I., ods.2. tejto zmluvy.

8. V prípade nesprávnej alebo neúplnej faktúry, objednávateľ môže faktúru vrátiť dodávateľovi na prepracovanie s uvedením dôvodu vrátenia, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry. V takomto prípade plyní nová lehota splatnosti faktúry, dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi. V sporných prípadoch sa má za to, že faktúra bola doručená tretí deň po jej vyhotovení.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť objednávateľa plniť riadne a včas platobné

podmienky voči dodávateľovi je splnená pripísaním fakturovanej čiastky na účet dodávateľa uvedený v článku I., odst.1. tejto zmluvy.

10. Splatnosť faktúry je 60 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

#### **Článok V.**

##### **Zmluvné sankcie a zodpovednosť za škody**

1. Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať objednávateľovi v prípade omeškania objednávateľa s plnením peňažných záväzkov alebo jeho časti úrok z omeškania vo výške určenej podľa § 1 ods.1 Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka z dlžnej čiastky bez DPH za každý aj začatý deň omeškania.

2. Objednávateľ má právo uplatniť si zmluvnú pokutu voči dodávateľovi, ak dodávateľ neposkytne služby v dohodnutom rozsahu v stanovenom termíne, a to vo výške 0,05% z dohodnutej ceny služby za každý deň omeškania.

3. Zmluvnú sankciu dohodnutú touto zmluvou, musí uhradiť povinná strana do 30 dní odo dňa obdržania výzvy na zaplatenie zmluvnej sankcie.

4. Zaplatením akejkoľvek zmluvnej sankcie podľa tejto zmluvy nezaniká právo poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla porušením povinnosti, na ktorú je viazaná táto zmluvná sankcia. V prípade, že zmluvná strana povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane zmluvnú sankciu, túto skutočne uhradí v celom rozsahu, má poškodená strana právo na náhradu škody len v tom rozsahu, v ktorom táto prevyšuje poškodenej strane riadne uhradenú zmluvnú sankciu. V prípade, ak dôjde k uplatneniu nároku na zaplatenie zmluvnej sankcie jednou zo zmluvných strán súdnou cestou, bude sa postupovať vo vzťahu k vzniknutej výške škody, ktorá vznikla v súvislosti s porušením zmluvnej povinnosti, na ktorej porušenie sa viazala zmluvná sankcia, podľa ustanovenia § 301 zákona č. 513/1991 Zb Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“).

5. Zmluvné strany nie sú zodpovedné za škody, ktoré vzniknú druhej zmluvnej strane z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť (ďalej len "vyššia moc"). Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu informovať o vzniku okolnosti, ktorá bráni riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť. Ak takáto okolnosť nastane, zmluvné strany sa písomne dohodnú na ďalšom postupe ohľadne plnenia predmetu tejto zmluvy.

6. Dodávateľ nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu alebo neodborného užívania zo strany objednávateľa. Objednávateľ je povinný zabezpečiť nemennosť tzv. štandardnej inštalácie na pracovných staniciach. V prípade akejkoľvek potreby zmeny v štandardnej inštalácii bude táto prevedená až po dohode s dodávateľom.

#### **Článok VI.**

##### **Súčinnosť zmluvných strán pri plnení zmluvy**

1. Postup spolupráce zmluvných strán pri plnení predmetu tejto zmluvy je bližšie špecifikovaný v prílohe č. 2 – SLA podmienky k poskytovaným službám a v prílohe č. 4 – Podmienky spolupráce, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2. Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ bude realizovať služby podľa článku III., ods.1., písm. b) a písm. c) tejto zmluvy len na základe požiadavky zo strany objednávateľa a vzájomne písomne odsúhlasenej cenovej ponuky, ktorú vyhotoví dodávateľ.

4. Zmluvné strany sa dohodli na zodpovedných zástupcoch, ktorí budú zabezpečovať styk

dodávateľa a objednávateľa pri plnení predmetu tejto zmluvy po technickej stránke a to nasledovne:

a.) za dodávateľa : Ing.Miroslav Štulrajter, 048/6452440, [stulrajter.miroslav@zelpo.sk](mailto:stulrajter.miroslav@zelpo.sk)

b.) za objednávateľa : Ing.Pavel Kantík, 044/522114, [vcela\\_hradok@cvzv.sk](mailto:vcela_hradok@cvzv.sk).

5. Akúkoľvek zmenu v kontaktných údajoch zodpovedných zástupcov uvedených v predchádzajúcom odseku tejto zmluvy sú zmluvné strany povinné bezodkladne, najneskôr do troch ( 3 ) pracovných dní oznámiť druhej zmluvnej strane.

## **Článok VII.** **Kontrola**

1. Dodávateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly obchodných dokumentov vo vzťahu k predmetu obstarania tejto zmluvy počas trvania realizácie projektu a počas 5 rokov po skončení realizácie projektu.
2. Oprávnené osoby na výkon kontroly, resp. auditu overovania na mieste sú osoby prizvané orgánmi uvedenými v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a EÚ.

## **Článok VIII.** **Záverečné ustanovenia**

1. V súlade s ustanovením § 5a ods. 1 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov je táto zmluva povinne zverejňovaná zmluvou. Zmluvné strany výslovne súhlasia so zverejnením zmluvy v jej plnom rozsahu vrátane príloh v centrálnom registri zmlúv vedenom na úrade vlády SR.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky, v zmysle zákona č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Zmluva sa uzatvára na dobu **určitú do 31.8.2016**.
4. Táto zmluva môže byť doplnená alebo zmenená len na základe písomných dodatkov, podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
5. Platnosť a účinnosť tejto zmluvy možno predčasne ukončiť:
  - a) dohodou zmluvných strán, ktorej súčasťou je vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok,
  - b) odstúpením od tejto zmluvy zo strany objednávateľa alebo dodávateľa z dôvodu podstatného porušenia zmluvy, pričom dôvody podstatného porušenia zmluvy sú uvedené v bode 6, 7 a 8 tohto článku zmluvy. Odstúpenie od zmluvy musí byť oznámené druhej strane písomne doporučeným listom s preukázaným doručením, inak je neplatné. Odstúpenie od zmluvy sa považuje za doručené aj v prípade, že druhá zmluvná strana jeho prevzatie odmietla.
6. Objávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade omeškania dodávateľa s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy po dobu dlhšiu ako 30 dní, hoci pred odstúpením preukázateľne vyzval dodávateľa k plneniu záväzkov.
7. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade omeškania objednávateľa s plnením peňažných záväzkov po dobu dlhšiu ako 30 dní, hoci pred odstúpením preukázateľne vyzval objednávateľa k úhrade dlžnej čiastky.
8. Dodávateľ si vyhradzuje právo odstúpiť od tejto zmluvy aj v prípade, že stratí spôsobilosť

prevádzkovať činnosť, ktorá je predmetom tejto zmluvy.

9. Odstúpením od zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa zmluvnej pokuty, ochrany informácií, zabezpečenia pohľadávok ktorejkoľvek zmluvnej strany.

10. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú touto zmluvou výslovne upravené sa riadia najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.

11. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva obsahuje kompletne a jedinečné znenie dohody, ktorá sa týka predmetu zmluvy medzi nimi. Táto zmluva je nadradená všetkým predchádzajúcim ústnym či písomným návrhom ako aj ďalšej komunikácii medzi oboma zmluvnými stranami.

12. Táto zmluva je vyhotovená v troch (3) exemplároch, pričom objednávateľ obdrží dve (2) vyhotovenia a dodávateľ jedno (1) vyhotovenie tejto zmluvy.

13. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu, že zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na dôkaz toho ju potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi k tomu riadne oprávnení zástupcovia každej zmluvnej strany.

14. Touto zmluvou sa potvrdzuje už skôr uzatvorená zmluva o poskytnutí služieb, ktorá bola uzatvorená medzi zmluvnými stranami, uvedenými v čl. I tejto zmluvy dňa 31.08.2015 v ústnej podobe, kedy táto zmluva nadobudla platnosť. Všetky úkony vzťahujúce sa k predmetu zmluvy, vykonané dodávateľom a ktorých vykonanie bolo nevyhnutné pred nadobudnutím účinnosti zmluvy, je dodávateľ oprávnený zahrnúť do fakturácie postupom podľa čl. IV ods. 4, 5 a 6 tejto zmluvy.

15. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Všeobecné obchodné podmienky ŽP Informatika s.r.o. zverejnené na <http://www.zpinformatika.sk>.

16. Prílohy zmluvy :

- Príloha č. 1 Zoznam poskytovaných služieb
- Príloha č. 2 SLA podmienky k poskytovaným službám
- Príloha č. 3 Preberací protokol – VZOR
- Príloha č. 4 Podmienky spolupráce

V Podbrezovej, dňa 15.10.2015

V Lužiankach, dňa

Dodávateľ:  
**ŽP Informatika s.r.o.**

Objednávateľ :  
**Národné poľnohospodárske**

.....  
Ing. Ján Gaboň  
konateľ

.....  
prof. Ing. Štefan Mihina, PhD.  
generálny riaditeľ

.....  
Ing. Miroslav Kubovec  
konateľ

## Zoznam poskytovaných služieb

Skupina služieb: <b>Prevádzka ICT</b>				
Názov služby	Popis činností poskytovaných ako služba	Kód SLA podmienok k poskytovanej službe	Zoznam komponentov, nad ktorými je poskytovaná služba	Poznámka
1.1 Prevádzka APV	-Analýza požiadaviek APV -Realizácia požiadaviek APV -Inštalácia klienta APV -Parametrizácia a konfigurácia APV	002.004	S000008 (ŽP Soft-Ostatné moduly) – Evidencia včelstiev	
1.2 Prevádzka serverov	-Inštalácia, konfigurácia serverov - Prevádzka serverov -Hotline	002.002		

## SLA podmienky k poskytovaným službám

<b>Kód</b>	<b>SLA podmienky k poskytovanej službe :</b>		Prevádzka APV		
<b>1.1</b>					
<b>Čas poskytovanie služby:</b>					
Typ prevádzkovej doby	od:	do:	Nepretržité poskytovanie		
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO		
<b>Čas podpory k službe a spôsob zadávania požiadaviek na Hotline:</b>					
Typ prevádzkovej doby	od:	do:	Nepretržité poskytovanie	Kontakt	Kontaktné údaje
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO	telefón	+421 645 2420
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO	e-mail	<a href="mailto:hotline@zelpo.sk">hotline@zelpo.sk</a>
<b>Kategorizácia incidentov :</b>					
Typ poruchy / hlásenia	Reakčná doba	Doba na odstránenie poruchy / vybavenie hlásenia			
Kritická porucha	do 2 hodín od zaevidovania	24 hod			
Hlavná porucha		48 hod			
Bežná porucha		15 dní			
<b>Oprávnené osoby :</b>					
Oprávnené osoby odberateľa	Kontaktné údaje	Oprávnené činnosti			
Ing.Pavel Kantík	044/522114, vcela_hradok@cvzv.sk				
Oprávnené osoby dodávateľa	Kontaktné údaje	Oprávnené činnosti			
Ing.Miroslav Štulrajter	048/645 2440 stulrajter.miroslav@zelpo.sk				
<b>Spôsob vyžiadania služby :</b>					
V zmysle Podmienok spolupráce – Príloha č.4 zmluvy					
<b>Dostupnosť služby :</b>					
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok) – nepretržité poskytovanie					
<b>Manažment vydaní :</b>					
Distribúcia vydaní najviac 2 krát mesačne, termín distribúcie podľa požiadavky odberateľa					
<b>Rozsah služby :</b>					
1.9.2015 – 31.8.2016					
<b>Zákaznícky reporting služby :</b>					
-					
<b>Riešenie naliehavých stavov :</b>					
V zmysle Podmienok spolupráce – Príloha č.4 zmluvy					



## SLA podmienky k poskytovaným službám

<b>Kód</b>	<b>SLA podmienky k poskytovanej službe :</b>		Prevádzka serverov		
<b>1.2</b>					
<b>Čas poskytovanie služby:</b>					
Typ prevádzkovej doby	od:	do:	Nepretržité poskytovanie		
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO		
<b>Čas podpory k službe a spôsob zadávania požiadaviek na Hotline:</b>					
Typ prevádzkovej doby	od:	do:	Nepretržité poskytovanie	Kontakt	Kontaktné údaje
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO	telefón	+421 645 2420
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok)	-	-	ANO	e-mail	hotline@zelpo.sk
<b>Kategorizácia incidentov :</b>					
Typ poruchy / hlásenia	Reakčná doba		Doba na odstránenie poruchy / vybavenie hlásenia		
Kritická porucha	do 2 hodín od zaevidovania		24 hod		
Hlavná porucha			48 hod		
Bežná porucha			15 dní		
<b>Oprávnené osoby :</b>					
Oprávnené osoby odberateľa	Kontaktné údaje		Oprávnené činnosti		
Ing. Pavel Kantík	044/522114, vcela_hradok@cvzv.sk				
Oprávnené osoby dodávateľa	Kontaktné údaje		Oprávnené činnosti		
Ing. Miroslav Lehocký	048/645 2493 lehocky.miro@zelpo.sk				
<b>Spôsob vyžiadania služby :</b>					
V zmysle Podmienok spolupráce – Príloha č.4 zmluvy					
<b>Dostupnosť služby :</b>					
Nepretržitá prevádzka (Po-Ne, Sviatok) – nepretržité poskytovanie					
<b>Manažment vydání :</b>					
-					
<b>Rozsah služby :</b>					
1.9.2014 – 31.8.2015					
<b>Zákaznícky reporting služby :</b>					
-					
<b>Riešenie naliehavých stavov :</b>					
V zmysle Podmienok spolupráce – Príloha č.4 zmluvy					

**Informatika**

Člen skupiny ŽELEZIARNE PODBREZOVÁ GROUP

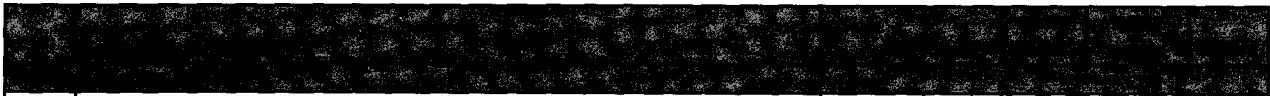
ICT &amp; SOFTWAROVÉ RIEŠENIA



názov :	Národné poľnohospodárske a potravinárske centrum
sídlo :	Hlohovecká 2, 951 41 Lužianky
IČO / DIČ :	42337402 / 2023975107
číslo požiadavky :	
kontakt :	



obchodný kontakt :	Ing. Zuzana Roháčová, tel.: 048/645 2403, E-mail : rohacova@zelpo.sk
odborný kontakt :	Ing. Miroslav Štulrajter, tel.: 048/645 2440, E-mail : stulrajter.miroslav@zelpo.sk



							EUR
							EUR
							EUR
							EUR

<b>CENA SPOLU</b>	<b>0,00</b>	<b>EUR</b>
DPH 20%	0,00	EUR
<b>CENA S DPH</b>	<b>0,00</b>	<b>EUR</b>

Dňa :

Za dodávateľa :

Za objednávateľa :

.....

.....

ŽP Informatika s.r.o.  
Kolkáreň 35  
976 81 Podbrezová

IČO : 36741388  
IČ DPH : SK 2022321829

Tel.: +421-48-645-2401  
Fax : +421-48-645-2502

Obch.register vedený Okres. súdom Banská Bystrica, Odd.Sro, Vložka č. 12699/S.

## **Podmienky spolupráce dodávateľa a objednávateľa pri plnení predmetu zmluvy o poskytovaní služieb**

ŽP Informatika poskytovanie svojich služieb zabezpečuje v súlade s požiadavkami noriem ISO 9001:2008 (systém manažérstva kvality) a ISO 20000 (systém manažmentu IT služieb). Spracovanie udalostí v zmysle tejto zmluvy riadi Oddelenie správy služieb.

Cieľom tohto dokumentu je :

- stanoviť **oprávnené osoby** za obidve zmluvné strany a popísať ich práva a povinnosti pri plnení predmetu zmluvy
- popísať **kolobeh činností a dokladov** medzi dodávateľom a objednávateľom pri plnení predmetu zmluvy.
- popísať službu prevádzkovania ICT - **Hotline**

### **1 Oprávnené osoby**

Oprávnenými osobami sú zamestnanci dodávateľa a objednávateľa, ktorým sú týmito podmienkami spolupráce pridelené práva a povinnosti v súvislosti s plnením predmetu zmluvy.

Oprávnené osoby dodávateľa a objednávateľa, ich podpisové práva sú uvedené pre jednotlivé SLA podmienky v prílohe č. 2 zmluvy.

### **2 Kolobeh činností a dokladov pri plnení predmetu zmluvy o poskytovaní služieb**

#### **2.1 Prevádzkovanie ICT - HOTLINE**

Hotline služba slúži na zabezpečenie okamžitého a nepretržitého kontaktu zamestnancov objednávateľa s dodávateľom služby hlavne v prípade výskytu porúch alebo neočakávaného správania sa predmetných zariadení.

Rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou ŽP Informatika s.r.o. v rámci Hotline je definovaný v zmluve.

##### **2.1.1 Zadávanie požiadaviek na Hotline**

Požiadavku na službu Hotline môže zadať oprávnená osoba objednávateľa a spôsobmi uvedenými pre jednotlivé SLA podmienky v prílohe č. 2 zmluvy.

##### **2.1.2 Evidovanie požiadaviek na Hotline**

Požiadavku v ŽP Informatika s.r.o. prijíma operátor, ktorý zároveň vedie evidenciu priebehu Hotline požiadaviek v evidencii Hotline hlásení a to od momentu ich prijatia, cez spôsob riešenia, riešiteľa až po splnenie požiadavky.

O prijatom hlásení operátor zaeviduje nasledujúce údaje : čas nahlásenia požiadavky, meno nahlásujúceho používateľa, jeho telefonický alebo E-mailový kontakt, meno operátora, ktorý požiadavku zaznamenal, popis hlásenia, identifikácia zariadenia, na ktorom bola porucha lokalizovaná (inventárne číslo ŽP Informatika s.r.o., evidenčné číslo ŽP Informatika s.r.o., výrobné číslo zariadenia).

Operátor potvrdí oprávnenej osobe objednávateľa prijatie Hotline hlásenia a overí opodstatnenosť požiadavky v súvislosti s predmetom outsourcingovej zmluvy.

Ak ide o požiadavku nad rámec zmluvy, kontaktuje príslušného koordinátora ŽP Informatika s.r.o.. Tento v súčinnosti s koordinátorom objednávateľa dohodne ďalší postup riešenia požiadavky.

Ak operátor vyrieši požiadavku sám, zanesie o tom záznam do evidencie Hotline hlásení.

Ak operátor nevie vyhovieť požiadavke používateľa, postúpi ju podľa vnútorne definovaných pravidiel na realizáciu príslušnému riešiteľovi a zanesie o tom záznam do evidencie Hotline hlásení : meno riešiteľa, spôsob odovzdania požiadavky (telefonicky, e-mail, servisný list).

O realizácii požiadavky operátor informuje oprávnenú osobu objednávateľa.

V prípade, že Hotline požiadavku nie je možné zrealizovať v zmluvne určenom čase, kontaktuje príslušný koordinátor dodávateľa koordinátora na strane objednávateľa.

### **2.1.3 Realizácia požiadaviek nahlásených na Hotline**

Spôsob realizácie závisí od druhu poruchy a od dostupných technických prostriedkov :

- **riešenie požiadavky telefonickou navigáciou**
  - týmto spôsobom sa riešia poruchy, ktoré môže odstrániť samotný používateľ pomocou navigácie zo strany riešiteľa, ide hlavne o poruchové stavy zapríčinené nesprávnym použitím predmetného zariadenia
  - takto odvedené výkony na realizácii požiadavky riešiteľ navedie do evidencie výkonov a nahlási spôsob realizácie operátorovi
  - operátor navedie informácie o splnení požiadavky do evidencie Hotline hlásení
  
- **riešenie požiadavky prostredníctvom systému vzdialenej správy**
  - ide o vzdialené pripojenie na zariadenia, ktoré majú poruchu, priamo zo sídla dodávateľa, bez potreby výjazdu
  - takto odvedené výkony na realizácii požiadavky riešiteľ navedie do evidencie výkonov a nahlási spôsob realizácie operátorovi
  - operátor navedie informácie o splnení požiadavky do evidencie Hotline hlásení
  
- **riešenie požiadavky výjazdom**
  - pokiaľ ide o poruchu, ktorú nie je možné odstrániť predchádzajúcimi spôsobmi, riešiteľ vystaví SL a vykoná výjazd k zariadeniu
  - takto odvedené výkony na realizácii požiadavky riešiteľ zapíše do SL, ktorý dá potvrdiť oprávnenej osobe objednávateľa
  - kópiu vyplneného SL potvrdeného oprávnenou osobou objednávateľa riešiteľ ponechá objednávateľovi a originál odovzdá príslušnému koordinátorovi ŽP Informatika s.r.o. na schválenie
  - SL musí obsahovať predpísané náležitosti
  - riešiteľ údaje zo SL navedie do evidencie výkonov a do evidencie Hotline hlásení.

## **2.2 Realizácia služieb na základe požiadaviek objednávateľa**

Oprávnená osoba objednávateľa zašle požiadavku na oprávnenú osobu dodávateľa na poskytnutie služby. Oprávnená osoba dodávateľa zabezpečí vypracovanie cenovej ponuky na základe detailnej analýzy požiadavky a v zmysle platobných podmienok zmluvy. Oprávnené osoby oboch zmluvných strán zabezpečia schválenie cenovej ponuky.

Oprávnená osoba dodávateľa zabezpečí realizáciu služieb písomne odsúhlasených v cenovej ponuke. Zrealizované služby odovzdá oprávnenej osobe objednávateľa. Dokladom o odovzdaní a prevzatí služby bude preberací protokol, ktorého vzor tvorí prílohu č.3 zmluvy.

Na základe obojstranne podpísaného preberacieho protokolu dodávateľ vyhotoví v zmysle platobných podmienok zmluvy faktúru a odošle ju objednávateľovi.

Príloha č. 1



## Servisný list

Č. listu:

Č. zml./Č.O.P.:

Zákazka:

Odberať:		Prevádzka/MS:	
Používateľ:		tit.c / e-mail:	
Lokality:		poschodie / e.dvere / tlače:	
Zariadenie / inventárna č.:			

pč	Zoznam prác	datum	trvanie [h]	technik

č.ZPI	inv.č.	Druh	Název odobraného zariadenia s MD	dátum

č.ZPI	inv.č.	Druh	Název dodaného zariadenia s MD	objednávač č.

Vzťahovanie [h/m]:	
--------------------	--

Odobranie užívateľovi: - užívateľ svojím podpisom potvrdzuje funkčnosť všetkých HW komponentov a SW aplikácií pri preberaní VT  
 - užívateľ svojím podpisom potvrdzuje, že bol poučený o nariadení s prideleným majetkom za podmienok uvedených v Prehlásení, ktoré je zverejnené na <http://www.zpinformatika.sk/prehlasenie.pdf>

Za dodávateľa:

datum/cas:

Za odberateľa:

ZP Informatika s.r.o.  
 Kolkáreň 35  
 976 81 PODBREZOVA

IČO: 38741388  
 IČ DPH: SK2022321829

Tel.: +421-48-645 2401  
 Fax: +421-48-645 2502

Obch. register vedený Okres. súdom Banská Bystrica, Odd.Sro, Vložka č. 12689/S