

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

SLA (Service Level Agreement)

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami

1. Článok Zmluvné strany

Objednávateľ :

Obchodné meno: **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**
Sídlo: **Továrenská 7, 811 09 Bratislava**
Poštová adresa: **Továrenská 7, P.O. BOX 40, 828 55 Bratislava**
Zastúpený: **Ing. Ivan MARTÁK – predseda úradu**
IČO: **42 355 818**
DIČ : **2024003729**
Bankové spojenie: **SK23 8180 0000 0070 0049 9755**
Rozpočtová organizácia

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ :

Obchodné meno: **BIOMETRIC, spol. s r.o.**
Sídlo: **Rovnianska 2, 851 02 Bratislava**
Zastúpený: **Ing. Vladimír GALAJDA – konateľ spoločnosti**
IČO : **43 874 801**
IČ DPH : **SK2022498731**
Bankové spojenie: **SK3683300000002900250266**
Zapísaný v obchodnom registri OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka 49662/B
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy (ďalej len „Zmluva“) za nasledovných podmienok:

2. Článok PREDMET

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok:

2.1.1 Poskytovateľ poskytnúť služby **hardwarovej** on-site a vzdialenej podpory na zariadenia Objednávateľa uvedené v Prílohe č.1 Zmluvy.

2.1.2 Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy dohodnutú odmenu.

3. Článok TERMÍN A MIESTO PLNENIA

3.1 Poskytovateľ je povinný uskutočňovať plnenie predmetu Zmluvy v termínoch a priestoroch, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy. Iné miesto a čas zásahu ako dohodnuté v tejto Prílohe č.1 podlieha predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán.

4. Článok CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena plnenia predmetu Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v eurách v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č.87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa uvedený zákon vykonáva. Cena plnenia predmetu Zmluvy je uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

4.2 Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je stanovená na základe rozsahu a kvality služieb, miest a termínov plnenia definovaných v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. V prípade že sa rozsah a podmienky uvedené v Prílohe č.1 zmenia oproti rozsahu a podmienkam aktuálnym ku dňu podpisu Zmluvy, bude cena plnenia predmetu Zmluvy zmenená. Zmena ceny podlieha odsúhlaseniu oboch zmluvných strán a bude zakotvená v obojstranne potvrdených dodatkoch k tejto Zmluve.

4.3 Úhrada ceny podľa bodu 4.1 tohto Článku bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

4.4 Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je splatná v lehote 14 dní odo dňa doručenia daňového dokladu - faktúry Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru do 15. dňa od účinnosti zmluvy. Za deň zaplata daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.

4.5 Daňový doklad – faktúra musí obsahovať tieto náležitosti:

- 4.5.1 označenie daňového dokladu –faktúry, číslo a dátum vystavenia,
- 4.5.2 názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa,
- 4.5.3 predmet plnenia,
- 4.5.4 ceny jednotlivých položiek a výšku DPH,
- 4.5.5 celkovú fakturovanú sumu.

4.6 Ceny stanovené touto Zmluvou sú bez dane z pridanej hodnoty. K uvedeným cenám bude pri fakturácii pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zmysle Zákona o DPH 222/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov platných v čase fakturácie.

4.7 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený faktúru do dátumu jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. Dňom prevzatia novej, resp. opravenej faktúry Objednávateľom začína plynúť nová lehota splatnosti.

5. Článok PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1 Práva a povinnosti Poskytovateľa:

- 5.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.
- 5.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať predmet tejto Zmluvy v dohodnutých termínoch, na dohodnutých miestach a dohodnutým spôsobom ako je to uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
- 5.1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi bude preukázateľne oboznámený.
- 5.1.4 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Prílohe č.1 tejto Zmluvy a nahlásené Objednávateľom výhradne spôsobom definovaným v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.
- 5.1.5 Poskytovateľ je oprávnený poveriť poskytnutím plnenia predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu osobu. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za plnenie predmetu tejto Zmluvy v plnom rozsahu tak, ako by plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu.

5.2 Práva a povinnosti Objednávateľa:

- 5.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
- 5.2.2 Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov potrebných pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiada a Objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí.
- 5.2.3 Objednávateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
- 5.2.4 Objednávateľ sa zaväzuje že bude aktualizovať zoznam obsahujúci adresu, telefónne a faxové číslo, e-mail a meno pracovníkov Objednávateľa poverených stykom s

pracovníkmi Poskytovateľa, ktorý je uvedený v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

- 5.2.5 Objednávateľ bude informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- 5.2.6 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu informácií s vyšším stupňom dôvernosti ako Dôverné informácie tak, aby Poskytovateľ pri plnení predmetu zmluvy neprišiel do styku s takýmito informáciami. Akékoľvek informácie ktoré budú Poskytovateľovi sprístupnené budú Poskytovateľom považované za informácie so stupňom utajenia maximálne ako „Dôverné informácie“.
- 5.2.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, prístupy a technickú dokumentáciu k IT prostrediu Objednávateľa a Používateľov potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy.
- 5.2.8 Objednávateľ sa zaväzuje pripraviť technické podmienky podľa požiadaviek Poskytovateľa.

6. Článok SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Zmluvy súčinnosť.
- 6.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii tejto Zmluvy bude podľa svojich najlepších možností a schopností spolupracovať s povereným pracovníkom Poskytovateľa.
- 6.3 O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Objednávateľom spisuje pracovník Poskytovateľa a pracovník Objednávateľa protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:
 - 6.3.1 dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
 - 6.3.2 popis požiadavky a popis vykonaných prác
 - 6.3.3 dátum a čas uzavretia požiadavky
 - 6.3.4 meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
 - 6.3.5 meno, podpis a pečiatku pracovníka Objednávateľa
- 6.4 O každom servisnom zásahu realizovanom vzdialeným prístupom (remote access), informuje Poskytovateľ Objednávateľa mailom. Uvedený zásah bude uvedený v mesačnom sumárnom prehľade.
- 6.5 Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu Zmluvy, je táto strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu. Objednávateľ je povinný dohliadnuť pri výkone služby na samotný

výkon služby a v prípade ak hrozí škoda na majetku Objednávateľa je povinný včas upozorniť alebo pomenovať riziká samotného výkonu služby.

6.6 Ak v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi zo Zmluvy oprávnená zmluvná strana neprevezme riadne ponúknuté plnenie alebo neposkytne riadne spolupôsobenie potrebné na to, aby povinná zmluvná strana mohla riadne a včas splniť záväzky podľa Zmluvy, je oprávnená strana v omeškaní.

7. Článok ZÁRUKY

7.1 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia pracovníkmi Poskytovateľa, t.j. dňom podpísania protokolu o servisnom zásahu v zmysle bodu 6.3 Článku 6 Zmluvy.

7.2 Nárok na záručnú opravu v rámci cenového paušálu Objednávateľ stráca, ak bola závada zariadenia preukázateľne spôsobená Objednávateľom neodbornou manipuláciou alebo zásahom do zariadenia, nedodržaním prevádzkových podmienok stanovených výrobcom a pokynov uvedených v návode na obsluhu, zámerne, z neznalosti alebo z nedbalosti. V takom prípade sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť všetky oprávnené náklady spojené so servisným zásahom a odstránením závady.

8. Článok ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A SANKCIE

8.1 Poskytovateľ zodpovedá v plnej výške za preukázateľné škody, ktoré by boli Objednávateľovi spôsobené neodborným zásahom pracovníkmi Poskytovateľa. Nezodpovedá však za škody spôsobené v dôsledku závady zariadení, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom ako ani za ušlý zisk Objednávateľa. Všetky dáta sú vlastníctvom Objednávateľa a Poskytovateľ nezodpovedá za ich stratu alebo poškodenie ani za dôsledky spôsobené ich stratou alebo poškodením, ak ich stratu alebo poškodenie preukázateľne nespôsobil Poskytovateľ.

8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných údajov, za následné škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli v prípade, ak by pokračoval v ďalšom používaní výpočtovej techniky pri jej zrejmých chybách. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou alebo vplyvom technickej chyby spracovaného a udržiavaného zariadenia alebo iným vonkajším vplyvom (napr. oheň, voda, mechanické poškodenie bez zavinenia a pod.).

8.3 V prípade vzniku škody porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy budú zmluvné strany postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.4 Pod vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzavretí Zmluvy ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa Zmluvy Poskytovateľovi alebo Objednávateľovi, bude povinná strana zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov podľa zmluvy

zmluvnými stranami primerane o dobu, po ktorú pôsobili tieto okolnosti. Medzi tieto okolnosti patrí napríklad vojna, mobilizácia, havária, štrajk, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a podobne.

8.5 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služieb hardverovej on-site a vzdialenej podpory podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve, je Objednávateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie času Odozvy na požiadavku (Response) a času Vyriešenia požiadavky (FIX) zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny rok poskytovania služieb podpory prevádzky určenej podľa bodu 4.2 tejto Zmluvy (SLA) až do jej plnej výšky bez DPH.

9. Článok OBCHODNÉ TAJOMSTVO

9.1 Obe zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne a písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a podobne, zistené pri plnení predmetu podľa tejto Zmluvy.

9.2 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie a skutočnosti v akejkoľvek forme, ktoré zistila, alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení Zmluvy v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od Zmluvy.

9.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje prípad, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.

9.4 Ustanovenia tohto Článku budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti Zmluvy.

10. Článok UKONČENIE ZMLUVY

10.1 Zmluva môže byť ukončená:

10.1.1 písomnou dohodou zmluvných strán

10.1.2 výpoveďou Zmluvy

10.1.3 odstúpením od Zmluvy

10.2 Výpoveď Zmluvy môže dať ktorákoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu, zaslaním písomnej výpovede druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania výpovede. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.3 Odstúpiť od Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania odstúpenia. Na tento účel sa podstatným porušením zmluvných podmienok rozumie predovšetkým opakované neplnenie si povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa aj Poskytovateľa.

11. Článok ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy v Centrálnom registri zmlúv.

11.2 Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

11.3 Obsah tejto Zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku k tejto Zmluve, ktorý bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

11.4 Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tejto Zmluvy sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.

11.6 V prípade, že niektoré ustanovenia tejto Zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tejto Zmluvy musí byť zachovaný.

11.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah Zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, Zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu rozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

11.8 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden obdrží každá zmluvná strana.

11.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je: Príloha č. 1 „Technická špecifikácia služieb“.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Ivan MARTÁK
predseda
**Úrad pre reguláciu elektronických
komunikácií a poštových služieb**

.....
Ing. Vladimír GALAJDA
konateľ spoločnosti
BIOMETRIC, spol. s r.o.

Príloha č.1 Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Servisný zásah je činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

a) Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00do 16,30hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).

b) Vzdialená správa

Prístup do IT systému Objednávateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, Teamviewer, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

c) ON-SITE

On-sitesupport označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky zákazníka a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a objednávateľom.

Dostupnosť podpory je časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Objednávateľa.

Požiadavka je požiadavka klienta na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy .

Prístup do helpdesku obdrží klient pri odovzdaní Diela.

Odozva na požiadavku (RESPONSE) je čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po reakciu Poskytovateľa, Znamená, že zhotoviteľ registruje žiadosť objednávateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX) je čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve.

Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP) je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu diela.

Kategorizácia vád

„**Kritická vada – kategória A**“ hardvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradne riešenie alebo existuje náhradne riešenie ktoré nie je akceptovateľné Objednávateľom pre negatívny dopad na činnosť objednávateľa (napríklad znefunkčnenie 100% hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).

„**Závažná vada – kategória B**“ hardvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradne riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Objednávateľovu činnosť alebo prevádzku. (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

„**Bežná vada - kategória C**“ hardvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradne riešenie existuje a je akceptované Objednávateľom.

Závažnosť chyby (kategóriu vady) musí jednoznačne určiť Objednávateľ v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Objednávateľom výhradne formou s spôsobom určeným v Zmluve.

V prípade ak požiadavka čaká na odozvu od objednávateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete objednávateľa alebo na inú súčinnosť objednávateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade ak Objednávateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1 Obsahom SLA je poskytovanie nasledujúcich služieb:

2.1.1 Poskytovanie služieb hardwarovej on-site a vzdialenej podpory na zariadenia Objednávateľa uvedené v bode 9 tejto Prílohy.

2.2 Cena uvedená v bode 6 tejto prílohy zahŕňa:

2.2.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.2 Garantovaná doba vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.3 Diagnostika HW problému vzdialene alebo on-site.

2.2.4 Diely a materiál na opravu počas trvania záruky zariadení Objednávateľa uvedených v bode 9 tejto prílohy.

2.2.5 Dopravné náklady Poskytovateľa.

2.2.6 Náhrada času technika stráveného na ceste.

2.2.7 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Objednávateľa.

3. Miesto plnenia

3.1 Prevádzka Poskytovateľa:

BIOMETRIC, spol. s r. o., Rovniankova 2, 851 02 Bratislava

3.2 Prevádzka Objednávateľa:

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, 828 55 Bratislava

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
PREMIUM	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	Helpdesk + telefon

Reakčné doby podľa kategórie väd

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
PREMIUM	A	4 pracovných hodín	2 pracovných dní
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +421221025460 – počas prac. dní v čase 8:00 –16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný na požiadavku Objednávateľa za reagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá Objednávateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideluje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa.

6. Cena služby

6.1 Cena predmetu zmluvy je **588,44 EUR bez DPH za balík HW PREMIUM ročne.**

6.2 Práce poskytnuté nad rámec uvedený v bode 2.2 tejto prílohy budú dodávané na základe objednávky a budú účtované podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa.

7. Záruky

7.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

8. Zoznam zodpovedných osôb

Za objednávateľa:

Meno: Milada Lovičová

Telefónne číslo: +4212 57881200

Mail: milada.lovicova@teleoff.gov.sk

BIOMETRIC, spol. s r. o.



Sídlo: Rovniankova 2, 851 02 Bratislava

www.biometric.sk

Za poskytovateľa:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o. , servisné stredisko

Telefónne číslo: +421221025460

Mail: podpora@biometric.sk

9. Zoznam zariadení Objednávateľa

V zmysle CP č. 12112020/03/VK

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....

Poskytovateľ

.....

Objednávateľ