

# Zmluva o servisnej podpore IT prostredia (ďalej len „servisná zmluva“)

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) medzi

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

**Objednávateľ :** Technická inšpekcia, a.s.

IČO : 36 653 004

IČ DPH : SK2022210608

Bankové spojenie :

číslo účtu :

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3919/B

Štatutárny orgán: Ing. Dušan Perniš, predseda predstavenstva

Oprávnená osoba k rokovaniu : Ing. Kamil Papáč, informatik

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

**Poskytovateľ:** airo, s.r.o.

Ivanská cesta 30/B, 821 04 Bratislava

IČO : 48 286 621

IČ DPH : SK2120122488

Bankové spojenie :

SWIFT(BIC) kód :

IBAN :

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave I., oddiel: Sro Vložka č. 106156/B

Štatutárny orgán : Ing. Tomáš Nečas, konateľ

Ing Štefan Kopaj, konateľ

Ladislav Liščák, konateľ

Oprávnená osoba k rokovaniu : Ing. Rudolf Törvényi

Ladislav Liščák

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje v bode 1. sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne, bez meškania, oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov.

Táto zmluva a všetky dodatky k nej dohodnuté v budúcnosti, tvoria zmluvu úplnú, upravujúcu práva a záväzky zmluvných strán.

## 2. DEFINÍCIA POJMOV

**Informačný systém (IS)** je elektronický systém skladajúci sa z hardvéru a softvéru, ktorý zabezpečuje informačné, komunikačné alebo riadiace služby v rámci počítačovej siete. Hardvér informačného systému zahŕňa okrem serverov a diskových polí aj aktívne a pasívne sieťové prvky (prepínače, smerovače, firewally, káble)

**Hotline** je kontaktný bod Poskytovateľa pre Objednávateľa. Zabezpečuje príjem Požiadaviek telefonickou cestou a pridelovanie servisného pracovníka jednotlivým požiadavkám.

**Servisné práce** sú činnosti dohodnuté v rámci tejto zmluvy a vykonávané za účelom dosiahnutia vyriešenia Požiadavky typu Incident.

**Práce na vyžiadanie** sú činnosti dohodnuté v rámci tejto zmluvy a vykonávané za účelom dosiahnutia vyriešenia Požiadavky typu Change Request.

**Pravidelné práce údržby (Profylaxia)** sú činnosti dohodnuté v rámci tejto zmluvy vykonávané pravidelne každý mesiac ako údržba IS pokrytých touto zmluvou.

**Pracovná doba Poskytovateľa** je v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00.

**Servisný pracovník** je technický pracovník Poskytovateľa, ktorý je oprávnený vykonávať Servisné práce alebo Práce na vyžiadanie u Objednávateľa. Zoznam Servisných pracovníkov je súčasťou prílohy č.1 tejto zmluvy.

**Požiadavka (Ticket)** je záznam typu Incident alebo Change Request. Nesie v sebe informáciu potrebnú k začatiu Servisných prác na IS potrebných k vyriešeniu požiadavky podľa plnenia tejto zmluvy. Z pravidla býva zadaná Objednávateľom, ale môže byť zadaná aj Poskytovateľom (napr. pri Proaktívnom monitoringu).

**Incident** je typ Požiadavky a znamená poruchu alebo udalosť, ktorá obmedzuje alebo ohrozuje funkčnosť Informačného systému a nebola zámerne iniciovaná človekom.

**Change Request** je typ Požiadavky, ktorá bola iniciovaná Objednávateľom a zahŕňa konfiguračné práce na zmenu funkčnosti IS pokrytého touto zmluvou.

**Manažment Požiadaviek** je súbor procesov, ktoré definujú postup pri tvorbe, riešení a uzatváraní požiadaviek.

**Oprávnený zadávateľ** je definovaná osoba na strane Objednávateľa, ktorá je oprávnená zadávať Požiadavky na plnenie služieb určených touto zmluvou. Zoznam oprávnených zadávateľov na strane Objednávateľa je súčasťou prílohy č.1 tejto zmluvy.

**Priorita požiadavky** je stupeň závažnosti Incidentu alebo urgentnosť požiadavky typu Change Request, ktorú určuje Oprávnený zadávateľ Požiadavky. Je to určujúci parameter pre následný časový plán a postupnosť vykonávania Servisných prác.

**Reakčný čas (Response time)** je čas od zaznamenania Požiadavky e-mailom do potvrdenia príjmu Požiadavky Poskytovateľom.

**Potvrdenie prijatia požiadavky** je odpoveď Poskytovateľa Objednávateľovi na zaznamenanú požiadavku e-mail správou alebo telefonickým hovorom.

**Čas vyriešenia (Fix time)** je čas meraný od Potvrdenia prijatia požiadavky e-mailom alebo telefonicky do Vyriešenia požiadavky, alebo implementácie dočasného náhradného riešenia, ktoré zabezpečí funkčnosť zasiahnutého IS. Do tohto času sa nezapočítava doba, počas ktorej sa čaká na súčinnosť pracovníkov Objednávateľa, alebo súčinnosť výrobcu niektorej časti zasiahnutého IS.

**Vyriešenie požiadavky** je ukončenie prác na IS, výsledkom ktorého je úplné a trvalé odstránenie problému, kvôli ktorému vznikol Incident, bez zmeny predošlej funkčnosti IS alebo dokončenie prác na požiadavke typu Change Request.

**Vzdialený prístup** je možnosť vykonávať servisné práce servisným pracovníkom elektronicky na diaľku použitím Internetu alebo inej komunikačnej siete bez závislosti na geografickej polohe servisného pracovníka (Off-Site).

**Servisný výjazd** je vykonávanie servisných prác alebo Prác na vyžiadanie osobne servisným pracovníkom priamo v priestoroch Objednávateľa (On-Site) v prípade, že sa nedajú vykonať vzdialeným prístupom na diaľku.

### 3. PRIORITY POŽIADAVIEK

#### 3.1 Priorita Požiadavky typu Incident

- 3.1.1 **Nízka priorita** – je pri probléme, alebo poruche na IS, ktoré nemajú žiadny dopad na funkčnosť IS a ani ju bezprostredne neohrozujú v krátkodobom časovom horizonte (týždeň). /Např. výpadok redundantného zdroja, alebo ventilátora na prepínači v redundantnom klastri./
- 3.1.2 **Normálna priorita** – je pri probléme, alebo poruche na IS, ktoré nemajú priamy dopad na funkčnosť IS. Môžu ju však ohroziť pri potenciálnom výskyte inej poruchy v rovnakom čase, alebo blízkej dobe, alebo môže byť mierne degradovaný výkon IS, ktorý však nie je citeľný pre koncového používateľa. /Např. výpadok disku v RAID5 skupine na diskovom poli, alebo výpadok celého prepínača v redundantnom dvojčlennom klastri./
- 3.1.3 **Vysoká priorita** – je pri probléme, alebo poruche na IS, ktoré majú priamy dopad na funkčnosť IS, tým že je IS nedostupný, alebo je výrazne degradovaný jeho výkon, citeľný pre koncového používateľa. /Např. výpadok celého diskového poľa, výpadok internetového pripojenia, zlyhanie celého aplikačného alebo databázového klastra./

#### 3.2 Priorita Požiadavky typu Change Request

- 3.2.1 **Normálna priorita** – je pri Change Request Požiadavke, ktorej termín vyriešenia sa môže posunúť na neskôr v prípade výskytu požiadaviek s vyššou prioritou alebo Incidentov.
- 3.2.2 **Vysoká priorita** – je pri Change Request Požiadavke, ktorej začiatok riešenia bude mať prednosť pred požiadavkami nižšej priority.

### 4. MANAŽMENT POŽIADAVIEK

#### 4.1 Incident Management

4.1.1 Incident management je proces, ktorým sa riadi Objednávateľ a Poskytovateľ v prípade výskytu poruchy alebo udalosti na IS, ktorá spadá do Požiadavky typu Incident.

#### 4.1.2 Postup pri poruche alebo udalosti zistenej pracovníkom Objednávateľa:

1. Nahlásenie Požiadavky (Ticket) typu Incident prostredníctvom emailovej správy na [support@airo.sk](mailto:support@airo.sk), alebo telefonicky a určenie priority podľa závažnosti Incidentu. V prípade výskytu Incidentu vysokej priority je navyše nutné telefonovať aj na **Hotline**.
2. Poskytovateľ odpovie na požiadavku do určeného času **Reakčný čas** správou cez e-mail alebo telefonicky.
3. Poskytovateľ vyrieši danú požiadavku do dohodnutého času **Čas vyriešenia požiadavky** a

uzavrie Požiadavku (Ticket) a informuje pracovníka Objednávateľa o ukončení prác.

4. Objednávateľ v prípade spokojnosti s Vyriešením požiadavky nerobí žiadnu akciu. V opačnom prípade Objednávateľ znovu otvorí uzavretú Požiadavku (Ticket) správou cez e-mail alebo telefonicky a pokračuje sa krokom 2.

#### **4.1.3 Postup pri poruche alebo udalosti zistenej pracovníkom Poskytovateľa:**

1. Poskytovateľ informuje pracovníka Objednávateľa o zistenom Incidente.
2. Poskytovateľ vyrieši danú požiadavku do dohodnutého času **Čas vyriešenia požiadavky** a uzavrie Požiadavku (Ticket) a informuje pracovníka Objednávateľa o ukončení prác.
3. Objednávateľ v prípade spokojnosti s Vyriešením požiadavky nerobí žiadnu akciu. V opačnom prípade Objednávateľ znovu otvorí uzavretú Požiadavku (Ticket) správou cez e-mail alebo telefonicky a pokračuje sa krokom 2. v bode **4.1.2 Porucha alebo udalosť zistená pracovníkom Objednávateľa**.

- 4.1.4 Pokiaľ nebude možné z objektívnych dôvodov odstrániť poruchu, alebo príčinu Incidentu, je možné za Vyriešenie požiadavky považovať aj náhradné riešenie, alebo návod na obídienie daného problému. Požiadavka (Ticket) ostane otvorená, pokiaľ nebude porucha alebo príčina Incidentu odstránená úplne alebo pokiaľ Objednávateľ neodsúhlasí náhradné riešenie ako trvalé.

## **4.2 Change Request Management**

- 4.2.1 Change Request management je proces, ktorým sa riadi Objednávateľ a Poskytovateľ v prípade potreby Prác na vyžiadanie (konfiguračné práce alebo zmeny na IS).

#### **4.2.2 Postup pri zadaní Požiadavky typu Change Request pracovníkom Objednávateľa**

1. Nahlásenie Požiadavky (Ticket) typu Incident prostredníctvom emailovej správy na [support@airo.sk](mailto:support@airo.sk), alebo telefonický hovor na **Hotline** a určenie priority podľa závažnosti Incidentu.
2. Poskytovateľ posúdi uskutočniteľnosť a možnosti realizácie konfiguračných prác, alebo zmien a môže v prípade potreby informovať pracovníka Objednávateľa o pracovnom postupe, časovom harmonograme, cenovej kalkulácii alebo navrhovaných zmenách realizácie Požiadavky správou cez e-mail, alebo telefonicky, a ak si to okolnosti budú vyžadovať, vyžiadať si doplňujúce informácie k realizácii Požiadavky.
3. Po Vyriešení požiadavky Poskytovateľ uzavrie Požiadavku (Ticket) a informuje pracovníka Objednávateľa o ukončení prác.
4. Objednávateľ v prípade spokojnosti s Vyriešením požiadavky nerobí žiadnu akciu. V opačnom prípade Objednávateľ znovu otvorí uzavretú Požiadavku (Ticket) správou cez e-mail, alebo telefonicky a pokračuje sa krokom 2. v tomto bode.

- 4.2.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť Požiadavku typu Change Request z objektívnych dôvodov. Objektívnym dôvodom môže byť napríklad neuskutočniteľnosť Požiadavky, alebo skutočnosť, že realizácia zmeny by mohla mať negatívny dopad na funkcionality, alebo spoľahlivosť IS pokrytého touto servisnou zmluvou. Dôvodom na odmietnutie Požiadavky môže byť tiež prekročenie rozsahu prác, pokrytých touto zmluvou, potrebných na realizáciu Požiadavky.

## 5. PREDMET ZMLUVY

- 5.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Servisné práce podľa Požiadaviek typu Incident v rámci rozsahu podľa Prílohy č. 3 a Prílohy č. 4 podľa reakčných časov a Časov vyriešenia Incidentu uvedených v Prílohe č. 2 na zariadeniach uvedených v Prílohe č. 5 a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby dohodnutú sumu.
- 5.2 Na Servisné práce podľa Požiadaviek typu Incident sa nevzťahujú Časy vyriešenia Incidentu podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy, pokiaľ súčasti IS uvedené v Prílohe č. 5 nie sú pod servisnou podporou výrobcu relevantnou k povahe Incidentu.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať v prospech objednávateľa služby uvedené v tomto článku odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy v rozsahu 2,5-MD (2,5 človekodní, t. j. 20 hodín mesačne).
- 5.4 Nevýčerpané hodiny z rozsahu podľa bodu 5.3 sa budú kumulovať 3 mesiace, ich počet sa vynuluje vždy k poslednému dňu kalendárneho štvrťroka.
- 5.5 Predmetom tejto zmluvy je aj záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Práce na vyžiadanie podľa Požiadaviek typu Change Request v rámci rozsahu podľa Prílohy č. 3 a Prílohy č. 4 na zariadeniach uvedených v Prílohe č. 5 a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby dohodnutú sumu.
- 5.6 Predmetom tejto zmluvy je aj záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Pravidelné práce údržby v rámci rozsahu podľa Prílohy č. 3 a Prílohy č. 4 na zariadeniach uvedených v Prílohe č. 5 a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby dohodnutú sumu.

## 6. MIESTO PLNENIA

- 6.1 Miestom plnenia služieb Poskytovateľa uvedených v tejto zmluve sú lokality Informačných systémov Objednávateľa uvedených v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.
- 6.2 Pokiaľ to situácia bude dovoľovať, Poskytovateľ bude vykonávať služby uvedené v tejto zmluve prostredníctvom Vzdialeného prístupu elektronicky na diaľku bez ohľadu na geografickú polohu Servisného pracovníka (Off-Site). Ak budú práce uvedené v tejto zmluve vyžadovať Servisný výjazd Servisného pracovníka do priestorov Objednávateľa (On-Site), bude tento výjazd spoplatnený sadzbou podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ bude poskytovať služby Manažmentu Požiadaviek elektronicky prostredníctvom e-mailového kontaktu [support@airo.sk](mailto:support@airo.sk) a prostredníctvom telefonickej služby **Hotline**.

## 7. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi a jeho Servisným pracovníkom nasledovnú súčinnosť:
  1. Poskytnúť fyzický prístup do priestorov, ktoré sa týkajú IS pokrytých službami v Predmete tejto Zmluvy.
  2. Poskytnúť vzdialený prístup k IS pokrytých službami v Predmete tejto Zmluvy v rozsahu potrebnom k plneniu tejto Zmluvy.
  3. Poskytnúť prístupové oprávnenia k IS pokrytých službami v Predmete tejto Zmluvy v rozsahu

potrebnom k plneniu tejto Zmluvy.

4. Poskytnúť technickú dokumentáciu potrebnú k plneniu služieb uvedených v Predmete tejto Zmluvy.
5. Aktualizovať poskytnutú technickú dokumentáciu v prípade, že dôjde k jej zmene.
6. Minimálne 48 hodín vopred informovať Poskytovateľa o plánovaných zmenách na IS pokrytých službami v Predmete tejto Zmluvy.
7. Poskytnúť informácie o chybovom stave a priložiť výpisy chybových hlášok (ak sú dostupné) v prípade výskytu Incidentu na IS pokrytých službami v Predmete tejto Zmluvy.
8. Poskytnúť inú nevyhnutnú a potrebnú súčinnosť, alebo informácie v závislosti od konkrétnej situácie alebo požiadaviek Poskytovateľa.

## **8. ĎALŠIE POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 8.1 V prípade, že Objednávateľ nesplní povinnosti plynúce z bodu 7., sa Poskytovateľ nedostáva do omeškania s plnením povinností podľa tejto zmluvy v Čase vyriešenia (Fix time) a tento čas sa predĺži o čas, počas ktorého bol Objednávateľ v omeškani s plnením svojich povinností.
- 8.2 Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu IS. Každú inštaláciu nového resp. iného aplikačného systému na servery alebo na pracovné stanice, prípadne zmenu konfigurácie systému musí dať Objednávateľ vopred na odsúhlasenie Poskytovateľovi. Poskytovateľ neodmietne tento súhlas v prípade, že nový systém nie je na základe spoločného testu konfliktný. V opačnom prípade Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené nedodržaním tohto postupu a odstránenie takto vzniknutých chýb v systéme bude brané ako činnosť spadajúca do bodu 8.6.
- 8.3 Objednávateľ smie nechať spravovať systémy len osobou, ktorá je na to oprávnená zo strany Objednávateľa. V opačnom prípade Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené nedodržaním tohto postupu a odstránenie takto vzniknutých chýb v systéme bude brané ako činnosť spadajúca do bodu 8.6.
- 8.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie podľa tejto Zmluvy odborne spôsobilým personálom. Pritom sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať plnenie na báze systémových štandardov a odporúčaní výrobcov komponentov IS, aby zabezpečil kompaktnosť dát a integritu systému.
- 8.5 Počas platnosti tejto zmluvy sa objednávateľ zaväzuje používať pre systémy výhradne Služby podpory Poskytovateľa. V opačnom prípade Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené nedodržaním tohto postupu a odstránenie takto vzniknutých chýb v systéme bude brané ako činnosť spadajúca do bodu 8.6.
- 8.6 Chyba, ktorá vznikne na základe porušenia povinností Objednávateľa podľa bodu 8.2, 8.3 a 8.5, alebo chyba, ktorá vznikne na základe iného zásahu Objednávateľa alebo tretích osôb do systému, bude kvalifikovaná ako chyba spôsobená Objednávateľom. Na takýto druh chyby sa nevzťahujú Reakčné časy a oprava bude vykonaná na základe požiadavky Objednávateľa na jeho náklady.
- 8.7 Počas platnosti tejto zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú pre plnenie Zmluvy v rozsahu uvedenom v bode č. 7 tejto Zmluvy.

## 9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Za činnosti Poskytovateľa uvedené v Prílohe č.3 tejto Zmluvy zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi cenu stanovenú vo forme paušálneho mesačného poplatku bez ohľadu na rozsah poskytovaných služieb vo výške **1200,00 EUR bez DPH**. Paušálny mesačný poplatok bude Poskytovateľ fakturovať mesačne najneskôr v 10. deň aktuálneho mesiaca.
- 9.2 Činnosti, ktoré sú vykonávané nad rámec paušálneho poplatku sú spoplatnené podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
- 9.3 Všetky práce nad rámec paušálneho poplatku budú fakturované najneskôr v 10. deň kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom boli služby vykonané.
- 9.4 Všetky ceny uvedené v tejto Zmluve a jej Prílohách sú uvedené bez DPH. Poskytovateľ je platiteľom DPH.
- 9.5 Sadzba DPH sa stanoví podľa zákonných predpisov Slovenskej republiky platných a účinných vždy k dátumu dodania služby uvedeného na faktúre.
- 9.6 Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za činnosti uvedené v bode 9.2 po akceptácii oprávnenej osoby zo strany Objednávateľa. Právo vystaviť faktúru má Poskytovateľ aj vtedy, ak oprávnená osoba Objednávateľa bezdôvodne nevykoná akceptáciu najneskôr do 10. dňa nasledujúceho mesiaca, alebo neakceptovanie oprávnenej osoby Objednávateľa je zjavne neopodstatnené.
- 9.7 Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní od dátumu doručenia faktúry Objednávateľovi.

## 10. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- 10.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú v trvaní 12 mesiacov odo dňa jej podpisu.
- 10.2 Túto Zmluvu je možné ukončiť písomnou výpoveďou doručenou druhej zmluvnej strane s výpovednou lehotou tri (3) mesiace, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 10.3 Každá zo zmluvných strán môže odstúpiť od Zmluvy, ak druhá zmluvná strana porušila svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy a svoju povinnosť dodatočne nespĺnila ani v lehote tridsať (30) dní po doručení písomnej výzvy druhej zmluvnej strane na dodatočné splnenie porušenej povinnosti.
- 10.4 Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje porušenie povinností podľa bodu 12. V takomto prípade môže zmluvná strana odstúpiť od Zmluvy bez toho, aby vyzvala zmluvnú stranu, ktorá porušila takúto povinnosť, na jej dodatočnom splnení.
- 10.5 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Odstúpením od zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 10.6 Túto Zmluvu je možné ukončiť aj dohodou zmluvných strán.

## 11. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A SANKCIE

- 11.1 Ak Poskytovateľ zodpovedá za škody na zariadeniach, ktoré Objednávateľovi preukázateľne spôsobil v súvislosti s plnením tejto Zmluvy alebo porušením jeho povinností, tak v prípade spôsobenia takejto škody uvedie zariadenie do pôvodného stavu na vlastné náklady.
- 11.2 Ak sa Objednávateľ dostane s úhradou vyfakturovanej ceny do omeškania, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania vo výške 0,03% z neuhradenej čiastky za každý, aj začatý kalendárny deň omeškania.
- 11.3 V prípade, že poskytovateľ bude v omeškaní s plnením predmetu zmluvy, má objednávatel právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 0,03% zo zmluvnej ceny za každý, aj začatý kalendárny deň omeškania.
- 11.4 Objednávateľ je oprávnený vystaviť Poskytovateľovi faktúru na zmluvnú pokutu uvedenú v bode 11.3, splatnosť ktorej je tridsať (30) dní odo dňa doručenia Poskytovateľovi.

## **12. POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI**

- 12.1 Ak nebude písomne dohodnuté inak, považuje sa uzavretá Zmluva, všetky informácie a materiály, ktoré na základe nej budú dodané, pre zmluvné strany za dôverné, a to bez časového obmedzenia. Informácie nebudú voľne dostupné a použité inak ako na účely uvedené v predmete zmluvy alebo pre prípad posúdenia skutočnosti plnenia zmluvy.
- 12.2 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 a know-how, zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím stranám, s výnimkou subdodávateľov, avšak vždy len v rozsahu nevyhnutnom pre dohodnutú realizáciu plnenia a sú povinné zaviazat mlčanlivosťou všetkých svojich zamestnancov, zástupcov a zmluvných partnerov, ktorí v ich mene budú povinnosti podľa tejto Zmluvy plniť.
- 12.3 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie a skutočnosti v akejkoľvek forme, ktoré zistila, alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto Zmluvy vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od Zmluvy.
- 12.4 Za predmet obchodného tajomstva voči tretím stranám sa považuje aj predmet plnenia tejto Zmluvy a súvisiace zmluvné dojednania. Zmluvné strany sa dohodli na utajení skutočností, s ktorými prídu do kontaktu pri plnení predmetu Zmluvy. Jedná sa predovšetkým o:
- 12.5 Obchodné tajomstvo, ktorého predmetom sú všetky skutočnosti obchodnej, technickej a ekonomickej povahy, ktoré súvisia s podnikaním danej zmluvnej strany a sú utajované.
- 12.6 Skutočnosti, ktorých ochrana je zverená Poskytovateľovi pri plnení predmetu zmluvy, alebo sa stali pre Poskytovateľa inak prístupné.
- 12.7 Obchodné zoznamy obchodných partnerov, nákupné ceny strojov a zariadení, dodacie a platobné podmienky obchodných partnerov, výnosnosť a efektívnosť jednotlivých obchodných prípadov, stratégia podniku a rozvojové plány.
- 12.8 Obe zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť aj o všetkých skutočnostiach, ktorých zverejnenie by mohlo byť spôsobilé poškodiť obchodné záujmy druhej zmluvnej strany. Tieto skutočnosti musia byť zmluvnými stranami vyhlásené za dôverné. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o týchto skutočnostiach od okamihu doručenia písomného vyjadrenia od druhej zmluvnej strany o tom, že niektoré skutočnosti prípadne informácie boli vyhlásené za dôverné.



- 12.9 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov fyzických osôb obsiahnutých v informačnom systéme Objednávateľa, s ktorými môže prísť pri plnení predmetu tejto Zmluvy do styku alebo ktoré mu môžu byť sprístupnené, a to v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ takéto osobné údaje nespracúva. Ak bude predmet plnenia zabezpečený aj pomocou subdodávateľov, Poskytovateľ v celom rozsahu zodpovedá aj za dodržiavanie mlčanlivosti a ochrany subdodávateľmi, ako by predmet plnenia zabezpečoval sám.
- 12.10 Informácie, s ktorými zmluvné strany nemusia nakladať ako s dôvernými informáciami, zahŕňajú predovšetkým akékoľvek informácie alebo dokumenty, o ktorých vie zmluvná strana preukázať, že:
- 12.10.1 sú alebo boli verejne známe, alebo
- 12.10.2 boli nezávisle vyvinuté zmluvnou stranou bez použitia dôverných informácií druhej zmluvnej strany, alebo
- 12.10.3 ich získala od tretej strany, ktorá nebola vo vzťahu k týmto informáciám viazaná povinnosťou mlčanlivosti.
- 12.11 Poskytovateľ a Objednávateľ si vyhradzuje právo uchovávať jednu kompletnú sadu dokumentov dokladujúcich servisnú činnosť Poskytovateľa ako evidenciu alebo dôkaz, pri rešpektovaní povinnosti mlčanlivosti.
- 12.12 V prípade, ak ktorákoľvek zmluvná strana dostane rozhodnutie požadujúce zverejniť dôverné informácie ako celok alebo ich časť, ktoré je vydané na základe rozsudku alebo rozhodnutia príslušného súdu alebo rozhodnutia orgánu štátnej správy, táto zmluvná strana sa zaväzuje:
- 12.12.1 okamžite druhej strane oznámiť obdržanie takéhoto rozhodnutia a relevantné skutočnosti,
- 12.12.2 konzultovať s druhou stranou oprávnenosť prípadného uskutočnenia právnych krokov smerujúcich k odmietnutiu alebo obmedzeniu rozsahu prijatého rozhodnutia,
- 12.12.3 ak zverejnenie dôverných informácií je uznané ako nevyhnutné alebo účelné, vynaložiť maximálne úsilie na získanie dôveryhodnej záruky, že poskytnuté dôverné informácie nebudú ďalej zverejňované.
- 12.13 Záväzky zmluvných strán obsiahnuté v tomto článku trvajú neobmedzenú dobu po podpísaní tejto Zmluvy a sú nevypovedateľné.

### **13. ZÁVEREČNE USTANOVENIA**

- 13.1 Túto Zmluvu je možné meniť len formou očíslovaných písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 13.2 Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.
- 13.3 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zo Zmluvných strán dostane dva po jej podpísaní.

13.4 Na účely tejto Zmluvy sa písomnosť považuje za doručení, ak je doručovaná na adresu sídla/miesta podnikania zmluvnej strany uvedenej v Zmluve alebo na inú adresu, ktorú zmluvná strana, druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámila. Písomnosť doručovaná na takúto adresu ako doporučená zásielka prostredníctvom Slovenskej pošty a.s. sa považuje za doručení piatym (5.) dňom od jej odoslania, a to aj keď sa o jej obsahu z akéhokoľvek dôvodu adresát nedozvedel, alebo aj keď adresát odmietol zásielku prevziať.

13.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledovné prílohy :

Príloha č. 1	Zoznam Oprávnených zadávateľov a Servisných pracovníkov
Príloha č. 2	Reakčné časy a časy vyriešenia Incidentu a požiadaviek typu Change Request
Príloha č. 3	Činnosti v rámci paušálneho poplatku
Príloha č. 4	Cenník činností nad rámec paušálneho poplatku
Príloha č. 5	Opis služby

V Bratislave, dňa.....

V Bratislave, dňa.....

**Za objednávateľa:**

**Za poskytovateľa:**

---

Technická inšpekcia, a.s.  
Ing. Dušan Perniš  
predseda predstavenstva

---

airo, s. r. o.  
Ladislav Liščák  
konateľ

---

airo, s. r. o.  
Ing. Tomáš Nečas  
konateľ

## Príloha č. 1

(Zoznam Oprávnených zadávateľov a Servisných pracovníkov)

### Oprávnení zadávatelia:

Meno	Tel. kontakt	E-mail
Ing. Kamil Papáč		
Karol Bihari		

### Servisní pracovníci:

Meno	Tel. kontakt	E-mail
Ing. Štefan Kopaj		
Ing. Tomáš Nečas		
Ing. Rudolf Törvényi		

### Kontaktné údaje:

**Hotline:** +421 905 634 205

**Helpdesk URL:** <https://support.airo.sk>

**Helpdesk E-mail:** [support@airo.sk](mailto:support@airo.sk)

## Príloha č. 2

(Reakčné časy a časy vyriešenia Incidentu a požiadaviek typu Change Request (SLA))

### Požiadavky typu Incident:

Priorita Incidentu	Reakčný čas (Response time)	Čas vyriešenia (Fix time)
Vysoká	4 hodiny	Nasledovný kalendárny deň (NCD)
Normálna	24 hodín	Nasledovný pracovný deň (NBD)
Nízka	24 hodín	3. nasledovný pracovný deň (3BD)

### Požiadavky typu Change Request:

Priorita Požiadavky typu Change Request	Reakčný čas (Response time)	Čas vyriešenia (Fix time)
Vysoká	24 hodín	Podľa najlepšieho úsilia (Best effort)
Normálna	48 hodín	Podľa najlepšieho úsilia (Best effort)

### Predĺženie času vyriešenia Incidentu:

Do Času vyriešenia Incidentu sa nezapočítava doba, počas ktorej sa čaká na súčinnosť pracovníkov Objednávateľa alebo súčinnosť výrobcu niektorej časti zasiahnutého IS.

### Príloha č. 3

(Činnosti v rámci paušálneho poplatku)

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať **Objednávateľovi**, za uvedených podmienok, nasledovné práce v rámci mesačného paušálneho poplatku:

1. **Práce na vyžiadanie** (Požiadavky typu **Change Request**) v rozsahu 1,5 človekodňa mesačne. Všetky práce nad rámec paušálneho poplatku sa budú zvlášť účtovať podľa Prílohy č. 4.
2. **Pravidelné práce údržby (Profylaxia)**, vykonávané mesačne v rozsahu 1 človekodňa, ktoré budú zahŕňať nasledovné úkony podľa typu súčastí IS uvedených v Prílohe č. 5:

Podporované typy zariadení	Pravidelné činnosti
Serverová infraštruktúra (fyzická aj virtuálna)	Profylaxia serverov, kontrola logov a súvislosti medzi zistenými udalosťami, kontrola zálohovania, návrh riešenia zistených stavov
Security (firewally, Security Appliances)	Profylaxia zariadení, kontrola logov, úprava konfigurácii, inštalácia aktualizácii firmware, návrh riešenia zistených stavov
Storage	Profylaxia diskových poli a NAS úložísk, kontrola logov, inštalácia aktualizácii firmware, návrh riešenia zistených stavov
SAN switche	Profylaxia SAN switchov, kontrola logov, aktualizácia firmware podľa doporučení výrobcu, návrh riešenia zistených stavov
LAN switche (serverová infraštruktúra)	Profylaxia LAN switchov, kontrola logov, aktualizácia firmware podľa doporučení výrobcu, návrh riešenia zistených stavov

3. Držanie pohotovosti 8 hodín / 5 dní v pracovné dni v čase od 8:00 do 16:00 a možnosť nahlasovať Incidenty telefonicky na **Hotline**.
4. Práce spojené s poskytovaním služieb v rámci paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej **Pracovnej doby Poskytovateľa**, budú evidované ako 1,5 násobok reálne odpracovaného času. V prípade prác poskytovaných počas víkendov a štátnych sviatkov, budú evidované ako 2 násobok reálne odpracovaného času.
5. Dopravné náklady spojené s poskytovaním služieb v rámci paušálu sa budú deliť na cestovné náklady, náhradu straty času na ceste a náklady spojené s ubytovaním. Cestovné náklady a ubytovanie budú evidované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,35 EUR/km bez DPH (počítané od hranice mesta Bratislava) a skutočných nákladov na ubytovanie. Čas strávený na ceste bude počítaný ako 40% z celkovo stráveného času systémového inžiniera na ceste. Každý výjazd mimo mesta Bratislava a náklady s tým spojené musia byť odsúhlasené Objednávateľom. Tieto náklady budú čerpané a odrátané z dohodnutého počtu predplatených hodín za mesiac v adekvátnej čiastke, pričom hodnota jednej hodiny je 60 € bez DPH, resp. hodnota 1 minúty je 1 €. Príklad: pri servisnom zásahu mimo BA servisný technik prejde 100 KM a na ceste stráví 1 hodinu. Z predplatených mesačných hodín teda bude čerpaných 24 minút za čas strávený na ceste

(40% z 1 hodiny) a 35 min za počet najazdených kilometrov ( $0,35\text{€} * 100 \text{ km} = 35 \text{ €} \Rightarrow 35 \text{ min}$ ).  
Spolu bude z predplatených hodín za cestovanie vyčerpaných 59 minút.

## Príloha č. 4

(Cenník činností nad rámec paušálneho poplatku)

1. Servisné práce na Požiadavkách typu Incident a práce na vyžiadanie na Požiadavkách typu Change Request, ktoré sú vykonávané nad rámec paušálneho poplatku podľa Prílohy č. 3, budú fakturované podľa skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadziieb podľa nasledujúcej tabuľky:

Popis	Cena	Jednotka
Práce na zariadeniach typu Server / Storage	62,5	EUR/hod.
Práce na zariadeniach typu Networking / Security	75	EUR/hod.
Práce na zariadeniach typu Citrix / Oracle	87,5	EUR/hod.
Cestovné náklady pre Servisný výjazd mimo Bratislavy	0,35	EUR/km

2. Dopravné náklady spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálu sa budú deliť na cestovné náklady, náhradu straty času na ceste a náklady spojené s ubytovaním. Cestovné náklady a ubytovanie budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,35 EUR/km bez DPH (počítané od hranice mesta Bratislava) a skutočných nákladov na ubytovanie. Čas strávený na ceste bude vynásobený 40% hodinovej sadzby príslušného systémového inžiniera podľa bodu č. 1 prílohy č. 4. Každý výjazd mimo mesta Bratislava a náklady s tým spojené musia byť odsúhlasené Objednávateľom.

Príklad: pri servisnom zásahu nad rámec paušálu mimo BA servisný technik (práce typu Networking) prejde 100 KM a na ceste stráví 1 hodinu. Výška cestovných nákladov teda bude 30 € za čas strávený na ceste (40% z 75 €) a 35 € za počet najazdených kilometrov (0,35€ \* 100 km = 35 €). Výška cestovných nákladov spolu bude 65 € (bez DPH).

3. Náklady na práce, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej **Pracovnej doby Poskytovateľa**, budú fakturované s príplatkom 50% nad hodinovú sadzbu príslušného typu prác. V prípade prác poskytovaných počas víkendov a štátnych sviatkov, budú fakturované s príplatkom 100% nad hodinovú sadzbu príslušného typu prác.

## Príloha č. 5

(Opis služby)

①

Predmetom zmluvy je zabezpečenie funkčnosti sieťovej a serverovej infraštruktúry Technickej inšpekcie a.s. (ďalej TI a.s.).

②

Zabezpečenie funkčnosti predpokladá vykonávanie nasledovných činností:

- vypracovanie a aktualizácia dokumentácie infraštruktúry
- monitoring serverových HW prostriedkov
- monitoring aplikácií a služieb
- monitoring operačných systémov
- monitoring sieťovej infraštruktúry a sieťových protokolov
- kategorizácia hlásení a zasielanie hlásení administrátorovi TI a.s.
- prediktívne hlásenie potencionálnych problémov
- inštalácie systémov, služieb a aplikácií vymenovaných v dokumentácii infraštruktúry
- inštalácie verifikovaných záplat systémov a aplikácií
- mapovanie a štruktúrovaný pohľad na celé IT prostredie
- sledovanie parametrov SLA (Service Level Agreement)
- dispečing a zasielanie reportov o stave poskytovania služby v definovanom formáte minimálne raz za mesiac
- performance a capacity monitoring HW s generovaním štruktúrovaných správ o stave a odporúčaníach na upgrade monitorovaných HW
- stanovenie povinností, zodpovedností a práv administrátora TI a.s.
- obnova infraštruktúry v dôsledku zlyhania SW alebo HW
- obnova dát na serverovej infraštruktúre, zálohovaných aplikáciou Symantec Backup Exec 2012, na základe zálohovacieho plánu

③

Kategorizácia infraštruktúry podľa dopadu na prevádzku v zoradení od najvyššej priority po najnižšiu:

Závažnosť incidentu	Opis incidentu	Reakčný čas do: (od nahlásenia incidentu)
Kategória A	Zásadné chyby, ktoré nie je možné obísť pomocou nejakej obchádzky, alebo náhradného postupu. V dôsledku zlyhania SW alebo HW produktu odberateľ nie je schopný poskytovať svojim klientom niektorú zo služieb uvedených v „Zozname serverov a služieb“.	4 hodín
Kategória B	Chyby SW alebo HW produktu, ku ktorým je možné nájsť obchádzku alebo náhradný postup. Táto obchádzka či náhradný postup musia byť pre odberateľa primerane akceptovateľné.	24 hodín
Kategória C	Ide o problémy drobného charakteru a chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu SW a HW produktu.	48 hodín



**4****Parametre obnovy infraštruktúry**

Kritické služby, systémy a aplikácie	Parametre obnovy	
	RTO <sup>1)</sup>	RPO <sup>2)</sup>
Domain Control & Network Services	4 hod.	---
Local Area Network Connectivity (LAN)	4 hod.	---
Internet Connectivity	1 deň	---
E-mail	1 deň	1 deň
Antivirus Protection	1 deň	---
Backup Solutions (e.g. User Data on File Server)	1 deň	1 deň

<sup>1)</sup> **RTO** (Recovery Time Objective) – definovanie času, za ktorý treba službu obnoviť od začiatku riešenia

<sup>2)</sup> **RPO** (Recovery Point Objective) – parameter, ktorý určuje, ku ktorému časovému bodu obnovy bude obnova dát urobená

**Zoznam lokalít (miesta poskytovania služby):**

- Technická inšpekcia, a.s., ústredie, Trnavská cesta 56, 82101 Bratislava,
- Pracovisko Technickej inšpekcie, a.s., Železničiarska 18, 811 04 Bratislava,
- Pracovisko Technickej inšpekcie, a.s., Mostná 66, 94901 Nitra,
- Pracovisko Technickej inšpekcie, a.s., Partizánska cesta 71, 97401 Banská Bystrica,
- Pracovisko Technickej inšpekcie, a.s., Južná trieda 95, 04001 Košice.

**Zoznam serverov a služieb****Pracovisko TI a.s. ústredie Bratislava****1) VMware vSphere 4x ESXi – verzia 6**

Služby sa týkajú :

- Operačného systému – vSphere 6.0
- Sieťových služieb

**2) HPE MSA 2040**

Služby sa týkajú :

- SAN

**3) Backup Server – Veritas Backup Exec 16**

Služby sa týkajú :

- Operačného systému – Windows Server 2012R2
- Zálohovacieho software – BackupExec 16

**4) Altiris – centrálna správa klientov**

Služby sa týkajú :

- Operačného systému – Windows Server 2008R2 – virtual machine
- Symantec Altiris 8.1

**5) Citrix**

Služby sa týkajú :

- Operačného systému – Windows Server 2008R2 – virtual machine

**6) Softip**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2008R2 – virtual machine
- II. MS RDS

#### **7) Sharepoint**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012 – virtual machine

#### **8) 2x Domain Controller**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012 – virtual machine
- II. Active Directory

#### **9) Domino**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2008R2 – virtual machine

#### **10) Exchange 2013**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012 – virtual machine
- II. Exchange 2013

#### **11) SEPM**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2008R2 – virtual machine
- II. Symantec Endpoint Protection Manager 14

#### **12) SQL**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012 – virtual machine
- II. SQL server 2014

#### **13) OWAS**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012 – virtual machine

#### **14) Bomgar**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Red Hat Enterprise Linux
- II. Bomgar Remote Support

#### **15) Zabbix**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Ubuntu Server
- II. Zabbix monitoring

#### **16) SMG**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Centos Linux
- II. Symantec Messaging Gateway

#### **17) Sharepoint Publishing**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows 2008R2
- II. Sharepoint Web publishing

#### **18) Owncloud**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Ubuntu Linux
- II. Owncloud

#### **19) DLO server**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – Windows 2008R2

II. Veritas DLO server

## **20) PaloAltoNetworks Firewall**

Služby sa týkajú :

I. Sieťových služieb a bezpečnosti

## **21) Cisco ASA 5506-X Firewall**

Služby sa týkajú :

I. Sieťových služieb a Cisco AnyConnect VPN pripojeníPríloha č.1

### **Pracovisko TI a.s. Bratislava**

#### **1) ESXi**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – vsphere 6.0

II. Sieťových služieb

#### **2) Domain Controller**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – Windows Server 2012R2

II. Active Directory

#### **3) NAS**

Služby sa týkajú :

I. Synology NAS

II. Veritas System Recovery

### **Pracovisko TI a.s. Košice**

#### **1) ESXi**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – vsphere 6.0

II. Sieťových služieb

#### **2) Domain Controller**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – Windows Server 2012R2

II. Active Directory

#### **3) NAS**

Služby sa týkajú :

I. Synology NAS

II. Veritas System Recovery

### **Pracovisko TI a.s. Banská Bystrica**

#### **1) ESXi**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – vsphere 6.0

II. Sieťových služieb

#### **2) Domain Controller**

Služby sa týkajú :

I. Operačného systému – Windows Server 2012R2

II. Active Directory

#### **3) NAS**

Služby sa týkajú :

I. Synology NAS

II. Veritas System Recovery

### **Pracovisko TI a.s. Nitra**

### **1) ESXi**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – vsphere 6.0
- II. Sieťových služieb

### **2) Domain Controller**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – Windows Server 2012R2
- II. Active DirectoryPríloha č.1

### **3) NAS**

Služby sa týkajú :

- I. Synology NAS
- II. Veritas System Recovery