



ZMLUVA O ZABEZPEČOVANÍ SERVISNEJ PODPORY

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ

Štátny fond rozvoja bývania

sídlo: Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37, Slovenská republika

IČO: 317 495 42

DIČ: 2020823200

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK09 8180 0000 0070 0000 3561

SWIFT/BIC: SPSRSKBAXXX

štatutárny orgán: Ing. Tomáš Lamprecht, generálny riaditeľ

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

1.2. Poskytovateľ

Data System Soft, spol. s r.o.

sídlo: Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 17330491

DIČ: 2020322172

IČ DPH: SK2020322172

zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 1529/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

IBAN: SK18 1100 0000 0026 2855 5262

SWIFT/BIC: TATRSKBX

konajúci prostredníctvom: Mgr. Marian Cisár, MBA, konateľ

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“ a jednotlivo len „**Zmluvná strana**“)

1.3. Zmluvné strany uzatvárajú medzi sebou v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný**“)

zákonník) túto Zmluvu o zabezpečovaní servisnej podpory (ďalej len „Zmluva”).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom tejto Zmluvy je:

2.1.1. záväzok Poskytovateľa poskytovať a zabezpečovať pre Objednávateľa počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy servisnú podporu bezporuchovej prevádzky hardwarových produktov/komponentov špecifikovaných v prílohe č. 1 tejto Zmluvy zahŕňajúcu najmä, ale nie výlučne, technickú podporu, údržbu a odstraňovanie porúch predmetných hardwarových produktov, aplikáciu aktualizácií firmware, ovládačov, obslužných kódov a iných softwarových aktualizácií, opravy, resp. výmeny, hardwarových komponentov predmetných hardwarových produktov, a to všetko vo vecnom rozsahu špecifikovanom v prílohe č. 2 tejto Zmluvy a za podmienok stanovených touto Zmluvou (ďalej len „**Servisná podpora**“); a súčasne

2.1.2. záväzok Objednávateľa riadne poskytnuté služby Servisnej podpory prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu Servisnej podpory vo výške, spôsobom a za podmienok uvedených ďalej v tejto Zmluve.

2.2. Poskytovateľ výslovne berie na vedomie a súhlasí, že Servisná podpora podľa tejto Zmluvy je vo vzťahu k hardwarovým produktom podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy pozáručnou servisnou podporou, pričom Poskytovateľ potvrdzuje, že je osobou autorizovanou a plne oprávnenou na poskytovanie záručného aj pozáručného servisu a technickej podpory k hardwarovým produktom podľa prílohy č. 1 Zmluvy vedenou v zozname autorizovaných poskytovateľov servisu a technickej podpory dodávateľa predmetných hardwarových produktov uvedeného v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a zaväzuje sa tento status udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

3. ČAS A MIESTO POSKYTOVANIA SERVISNEJ PODPORY

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať a zabezpečovať Servisnú podporu priebežne na základe výsledkov vlastného monitoringu (na tento účel umožní Objednávateľ Poskytovateľovi vzdialený monitoring operačného prostredia Objednávateľa), ako aj (ii) na základe elektronických hlásení a požiadaviek Objednávateľa v závislosti od charakteru príslušnej čiastkovej činnosti Servisnej podpory uvedenej v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

3.2. Miesto poskytovania Servisnej podpory: Servisná podpora bude Poskytovateľom vykonávaná (i) v mieste sídla, resp. skutočnej prevádzky, Poskytovateľa a (ii) v prípade potreby vykonania tzv. „onsite support“ (t.j. servisná podpora priamo na mieste) v mieste sídla Objednávateľa najmä, ale nie výlučne, v prípadoch potreby výmeny alebo opravy hardwarových komponentov. Zmluvné strany sa dohodli, že niektoré parciálne činnosti v rámci Servisnej podpory môžu byť Poskytovateľom vykonané aj prostredníctvom telefonickkej konzultácie.

3.3. Ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade preukázateľne nedohodnú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisnú podporu v pracovných dňoch od pondelka do piatka a rešpektovať prevádzkové hodiny Objednávateľa nasledovne:

3.3.1. pre prípady poskytovania vzdialenej Servisnej podpory od 06:00 hod. do 17:00 hod.; a súčasne

3.3.2. pre prípady poskytovania „onsite“ Servisnej podpory od 08:00 hod. do 17:00 hod.

Pre odstránenie právnych pochybností Poskytovateľ je povinný vyčleniť a zabezpečiť v uvedených časových úsekoch dostatočné personálne a technické kapacity potrebné na riadne poskytovanie Servisnej podpory Objednávateľovi a byť mu v danej dobe



k dispozícii.

- 3.4. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť v priestoroch Objednávateľa technické a personálne podmienky nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že celková cena Servisnej podpory za celé obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy je dohodnutá na sumu vo výške 14 126,00,- EUR bez DPH (slovom: štrnásťtisícstodvadsaťšesť eur bez DPH), t.j. 16 951,20,- EUR s DPH (slovom: šesťnásťtisícdeväťstopäťdesiatjedna eur celá dvadsať centov s DPH) (ďalej len „Cena“).
- 4.2. Zmluvné strany potvrdzujú, že Cena je dohodnutá a stanovená v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade s Vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva predmetný zákon o cenách.
- 4.3. Zmluvné strany potvrdzujú, že Cena je dohodnutá ako pevná a konečná, ktorá zahrňuje akékoľvek a všetky náklady Poskytovateľa súvisiace a potrebné na riadne poskytovanie Servisnej podpory v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh. Pre odstránenie právnych pochybností v Cene sú zahrnuté aj náklady na obstaranie náhradných komponentov do hardwarových produktov podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy pre prípad potreby ich opravy alebo výmeny, ako aj náklady na licenčné poplatky za softwarové aktualizácie firmware, ovládačov a iných obslužných kódov, ktoré je Poskytovateľ povinný v rámci zabezpečovania Servisnej podpory obstarat' od autorizovaného dodávateľa hardwarových produktov Objednávateľa uvedeného v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Cena bude Poskytovateľom fakturovaná mesačne, vždy ako pomerná - mesačná časť z Ceny pripadajúca na daný kalendárny mesiac faktúra bude Poskytovateľom vystavená na sumu vo výške 1 177,17 EUR bez DPH (slovom: tisícstosedemdesiatšesť eur celá sedemdesiat centov), t.j. 1 412,60,- EUR s DPH (slovom: tisícštyristodvanásť eur celá šesťdesiat centov).
- 4.5. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru vždy do piateho (5.) dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, za ktorý sa faktúra vystavuje. V prípade, ak boli v kalendárnom mesiaci, za ktorý sa faktúra vystavuje, vykonané činnosti „onsite“ Servisnej podpory, je Poskytovateľ povinný pripojiť k faktúre aj servisný protokol o vykonanom zásahu podpísaný poverenou osobou Objednávateľa (ďalej len „Servisný protokol“). Servisný protokol musí obsahovať špecifikáciu servisného zásahu, dátum jeho vykonania a jeho vecný a časový rozsah, prípadne špecifikáciu meneného alebo opravovaného komponentu príslušného hardwarového produktu Objednávateľa.
- 4.6. Splatnosť akejkoľvek faktúry Poskytovateľa vystavenej podľa tejto Zmluvy je dohodnutá na tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi, t.j. splatnosť príslušnej faktúry začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Faktúra vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi faktúru bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v úvode tejto Zmluvy, resp. na príslušnej faktúre Poskytovateľa.
- 4.7. Poskytovateľ berie na vedomie, že faktúra, vrátane jej príloh, musí spĺňať formálne aj obsahové náležitosti stanovené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR najmä, ale nie výlučne, zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 4.8. Objednávateľ je oprávnený namietat' obsahovú aj formálnu správnosť fakturácie

Poskytovateľ a podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá nespĺňa formálne a/alebo obsahové náležitosti v zmysle bodu 4.7 tohto článku Zmluvy, a to najneskôr do dvadsiatich (20) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre odstránenie právnych pochybností v prípade, ak Objednávateľ vráti Poskytovateľovi nesprávnu a/alebo neúplnú faktúru, lehota splatnosti predmetnej faktúry prestáva plynúť a nová lehota splatnosti plynie odo dňa doručenia novej – úplnej a správnej faktúry Objednávateľovi.

- 4.9. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeniť platobné podmienky v súvislosti s viazaním, reguláciou alebo zmenou štátneho rozpočtu SR.
- 4.10. Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiadny preddavok ani zálohu na Cenu v zmysle tejto Zmluvy. Objednávateľ si vyhradzuje právo pozastaviť úhradu príslušnej faktúry Poskytovateľa v prípade existencie vady Servisnej podpory v zmysle tejto Zmluvy, a to až do času jej odstránenia a uvedenia hardwarového produktu podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy do stavu schopného bezchybnej prevádzky.
- 4.11. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry spôsobeného peňažným ústavom Objednávateľa, nemá Poskytovateľ nárok na uplatnenie úroku z omeškania.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Poskytovateľ sa pri plnení povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy zaväzuje postupovať so všetkou odbornou starostlivosťou objektívne požadovateľnou a očakávateľnou v podmienkach poctivého obchodného styku od profesionála s obdobnými a porovnateľnými skúsenosťami a/alebo znalosťami, ako aj chrániť práva a oprávnené záujmy Objednávateľa.
- 5.2. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje rešpektovať pokyny a usmernenia Objednávateľa pri plnení jeho povinností podľa tejto Zmluvy a včas písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť a/alebo nesprávnosť pokynov Objednávateľa a ich prípadné dôsledky, v opačnom prípade plne zodpovedá za škody a/alebo omeškanie nimi spôsobené. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že v prípade, ak bude trvať na nesprávnom a/alebo nevhodnom pokyne a/alebo usmernení, na ktorého nevhodnosť a/alebo nesprávnosť bol Poskytovateľom písomne upozornený, Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, omeškanie, resp. iné dôsledky spôsobené v príčinnej súvislosti s dodržaním takéhoto nesprávneho a/alebo nevhodného pokynu a/alebo usmernenia Objednávateľa.
- 5.3. Zmluvné strany sa dohodli, že od pokynov Objednávateľa sa môže Poskytovateľ odkloniť len, ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Objednávateľa a Poskytovateľ nemôže včas dostať jeho súhlas. Poskytovateľ je povinný o takomto postupe Objednávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však najbližší nasledujúci pracovný deň, písomne informovať.
- 5.4. Poskytovateľ je povinný zabezpečovať Servisnú podporu v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami s tým, že je povinný začať s odstraňovaním akéhokoľvek zisteného, resp. Objednávateľom elektronicky nahláseného, problému najneskôr nasledujúci pracovný deň po jeho zistení, resp. nahlásení, a vykonať práce a činnosti v súvislosti s predmetným servisným zásahom nepretržite až do odstránenia problému.
- 5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený bezplatne vykonať inštaláciu tzv. „Field Change Orders“ (FCOs) ako vylepšení hardwarových produktov alebo mikrokódov, utilít a firmware zlepšujúcich ich výkonnosť. Poskytovateľ je po predchádzajúcej dohode s Objednávateľom oprávnený na účely poskytovania Servisnej podpory využiť vzdialený monitoring operačného prostredia Objednávateľa za účelom proaktívnej reakcie na vzniknuté poruchy. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne (pričom postačí aj zaslanie elektronickej správy – emailu) informovať Objednávateľa o akýchkoľvek vykonaných zmenách a zásahoch vo firmware, ovládačoch, mikrokódoch a pod.
- 5.6. Poskytovateľ berie na vedomie, že je oprávnený zabezpečovať pre Objednávateľa

- náhradné komponenty do hardwarových produktov podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ako aj softwarové aktualizácie a update-y k nim prislúchajúce, výlučne od autorizovaného dodávateľa a distribútora originálnych hardwarových a softwarových komponentov uvedeného v prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Akékoľvek a všetky hardvérové a softwarové komponenty dodané a použité Poskytovateľom na účely a/alebo v súvislosti s poskytovaním Servisnej podpory musia byť originálne a certifikované, s platnými licenciami oprávňujúcimi ich dodanie Objednávateľovi a používanie Objednávateľom (pokiaľ sú v zmysle právnych predpisov vyžadované) a musia zodpovedať požiadavkám vyplývajúcim z právnych predpisov SR a EÚ vzťahujúcich sa na vývoz, dovoz a predaj daných druhov tovarov.
- 5.7. Poskytovateľ je povinný akékoľvek a všetky procesy a úkony vykonané vo vzťahu k hardwarovým produktom v zmysle prílohy č. 1 tejto Zmluvy v rámci Servisnej podpory pred ich vykonaním a uvedením do prevádzky v tzv. „produkčnom prostredí“ Objednávateľa najprv preukázateľne a dôsledne otestovať v testovacom prostredí Objednávateľa. V prípade porušenia tejto povinnosti Poskytovateľ plne zodpovedá za akékoľvek škody (vrátane škôd na hardwarovom, softwarovom vybavení a stratených či znehodnotených dátach) a straty Objednávateľa vo vzťahu k ním používanému informačnému systému a obmedzeniu, resp. vylúčeniu jeho prevádzky.
- 5.8. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisnú podporu tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu, resp. narušeniu, funkčnosti a prevádzkyschopnosti informačných systémov Objednávateľa, ako ani k strate, zničeniu, poškodeniu a/alebo neoprávnenému úniku dát vrátane osobných údajov z informačných systémov Objednávateľa. Zároveň sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Servisnú podporu spôsobom čo najmenej obmedzujúcim riadnu a plynulú prevádzku Objednávateľa.
- 5.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že činnosti ním vykonávané v rámci Servisnej podpory môžu mať vplyv na zabezpečenie ochrany osobných údajov evidovaných a spracovávaných v informačných systémoch Objednávateľa prepojených s hardwarovými produktmi podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy. S ohľadom na uvedené Poskytovateľ vyhlasuje a garantuje počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy dodržiavanie ustanovení zákona č. 18/2018 /2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takých údajov (GDPR – General Data Protection Regulation) (ďalej len „nariadenie“). Poskytovateľ nie je oprávnený použiť akékoľvek údaje a dáta z informačných systémov Objednávateľa prepojených s hardwarovými produktmi podľa prílohy č. 1 Zmluvy priamo ani nepriamo na žiadne iné účely ako plnenie povinností podľa tejto Zmluvy.
- 5.10. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky osoby vykonávajúce v jeho mene činnosti Servisnej podpory budú jeho riadnymi zamestnancami, resp. externými spolupracovníkmi a budú podliehať výhradne riadeniu Poskytovateľa. V prípade poskytovania tzv. „onsite“ Servisnej podpory bude poverená osoba Objednávateľa sprevádzať Poskytovateľa, resp. jeho poverené osoby v priestoroch Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný poučiť svojich zamestnancov a externých spolupracovníkov o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy.
- 5.11. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľom povereným osobám výkon kontroly súvisiacej s poskytovaním Servisnej podpory. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať podmienky poskytovania Servisnej podpory. Ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ poskytuje Servisnú podporu v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi z tejto Zmluvy a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, je Objednávateľ oprávnený dožadovať sa toho, aby Poskytovateľ odstránil vady vzniknuté vadným poskytovaním Servisnej podpory a zabezpečoval ju riadnym spôsobom. Ak tak Poskytovateľ neurobí ani v primeranej lehote mu na to poskytnutej, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od

- Zmluvy.
- 5.12. Objednávateľ sa zaväzuje včas poskytovať Poskytovateľovi všetky požadované informácie, dokumenty a/alebo podklady nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa taktiež zaväzuje sprístupniť Poskytovateľovi v mieste sídla Objednávateľa Poskytovateľom požadované hardwarové a softwarové vybavenie Objednávateľa najmä, ale nie výlučne, hardwarové produkty podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy a zabezpečiť potrebné personálne kapacity za účelom poskytnutia súčinnosti Poskytovateľovi.
 - 5.13. Zmluvné strany sú povinné poskytovať si navzájom včas všetku súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy najmä, ale nie výlučne, informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré by, čo i len potenciálne, mohli mať vplyv na zmenu rozhodnutí a pokynov vykonaných v zmysle tejto Zmluvy.
 - 5.14. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom eventuálnom zdržaní, resp. hrozbe omeškania, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne plnenie Zmluvy.
 - 5.15. Poskytovateľ je povinný zaobchádzať s akýmkoľvek a všetkými vecami, dokumentmi, informáciami a údajmi poskytnutými, resp. sprístupnenými, mu Objednávateľom v akejkoľvek forme a podobe, resp. akýmkoľvek spôsobom v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, ako s dôvernými a poskytnutými Poskytovateľovi výlučne na účely plnenia povinností podľa tejto Zmluvy a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený ich akoukoľvek formou poskytnúť, resp. sprístupniť žiadnej tretej osobe. Táto povinnosť Poskytovateľa trvá aj po ukončení Zmluvy. Za tretie osoby sa na účely tohto bodu tohto článku Zmluvy nepovažujú zamestnanci Poskytovateľa a/alebo jeho spolupracovníci v súvislosti s poskytovaním Servisnej podpory. Poskytovateľ je povinný strpieť obmedzenia vyplývajúce z ochrany osobných údajov a dát evidovaných a spracovávaných v informačných systémoch Objednávateľa, pričom za dodržiavanie ich ochrany pri poskytovaní Servisnej podpory zodpovedá Poskytovateľ.
 - 5.16. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže.
 - 5.17. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by v dôsledku konfliktu záujmov mohlo spochybniť neustrannosť a základný účel tejto Zmluvy. Konfliktom záujmov podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy sa rozumie uprednostnenie osobných záujmov Poskytovateľa, resp. jeho spriaznených osôb pred záujmom na riadnom plnení Zmluvy.
 - 5.18. Poskytovateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa oprávnený postúpiť akékoľvek svoje práva, pohľadávky a/alebo povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu.
 - 5.19. V prípade, že sa vyskytnú okolnosti, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne preukázateľne zabránia v plnení povinností podľa tejto Zmluvy, sú Zmluvné strany povinné sa o tejto skutočnosti bezodkladne, najneskôr však do dvoch (2) pracovných dní navzájom písomne informovať (pričom postačuje aj zaslanie emailovej správy) a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa nesplnenia povinnosti podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy nedopustila.
 - 5.20. Vlastnícke právo k náhradným komponentom hardwarových produktov podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy a nebezpečenstvo škody na nich prechádza na Objednávateľa dňom ich prevzatia potvrdeného Objednávateľom v Servisnom protokole.
 - 5.21. Poskytovateľ je povinný mať počas celej doby trvania tejto Zmluvy platne uzatvorené a existujúce (t.j. najmä včas a riadne platiť dohodnuté poistné) poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone práce, t.j. pri poskytovaní Servisnej podpory, a to na poistnú sumu minimálne vo výške Ceny.
 - 5.22. Objednávateľ nie je oprávnený vykonávať na hardwarových produktoch uvedených

- v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ani na ich softwarovom vybavení, svojpomocne a bez predchádzajúcej konzultácie s Poskytovateľom žiadne úpravy, zásahy, zmeny alebo opravy. V prípade udelenia predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa na daný úkon podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy je Objednávateľ povinný postupovať v súlade s užívateľskými a technickými príručkami výrobcu, resp. autorizovaného dodávateľa predmetného hardwarového produktu vzťahujúcimi sa na konkrétny typ zásahu.
- 5.23. Objednávateľ je zodpovedný za pravidelné zálohovanie dát a údajov z informačných systémov prepojených s hardwarovými produktmi podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ako aj za vytváranie záložných kópií prevádzkovaného softwarového vybavenia.
- 5.24. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- 5.24.1. využiť technické, organizačné a právne podmienky v informačných systémoch verejnej správy tak, aby nebola narušená bezpečnosť informačného systému verejnej správy a bezpečnostný projekt Objednávateľa;
- 5.24.2. dodržiavať bezpečnostné požiadavky na poskytovanie Servisnej podpory;
- 5.24.3. zabezpečiť zamedzenie prístupu ku všetkým údajom informačného systému verejnej správy, ktoré sú potenciálne dostupné prostredníctvom hardwarových produktov podľa prílohy č. 1 Zmluvy a ktoré Objednávateľ považuje za aktíva a bezodkladne informovať Objednávateľa o bezpečnostných incidentoch s potenciálnym negatívnym dopadom na aktíva Objednávateľa.
- 5.25. Objednávateľ si vyhradzuje právo na kontrolu plnenia bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z tejto Zmluvy Poskytovateľom.
- 5.26. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy je povinný zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z Ceny za každý deň omeškania so splnením príslušnej povinnosti stanovenej týmto článkom Zmluvy, pričom nárok na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľovi. Obe Zmluvné strany výslovne potvrdzujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti za plne primeranú a dôvodnú.

6. OBMEDZENIA

- 6.1. Servisné prostriedky prinesené na miesta sídla Objednávateľa a používané Poskytovateľom na účely poskytovania Servisnej podpory najmä, ale nie výlučne, dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, manuály a/alebo príslušné médiá sú a zostávajú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa a slúžia výhradne na použitie Poskytovateľom pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy.
- 6.2. Akékoľvek majetkové hodnoty Poskytovateľa a/alebo Objednávateľa chránené autorským právom nesmú byť žiadnou zo Zmluvných strán, resp. nimi poverenými osobami, akokoľvek reprodukované, menené alebo znehodnotené bez predchádzajúceho písomného súhlasu nositeľa práva výkonu predmetných autorských práv alebo oprávneného užívateľa predmetu autorských práv v rozsahu v akom tento súhlas udeliť môže.
- 6.3. Pre odstránenie právnych pochybností sa táto Zmluva nevzťahuje na poruchy a vady hardwarových produktov vzniknuté ako dôsledok:
- 6.3.1. vonkajších zásahov, zanedbania alebo poškodenia zo strany Objednávateľa;
- 6.3.2. prevádzkovania v rozpore s parametrami a podmienkami vyplývajúcimi z manuálov, resp. príslušnej produktovej dokumentácie;
- 6.3.3. poruchy klimatizácie, pokiaľ ju prevádzkovanie príslušného hardwarového produktu podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy vyžaduje;
- 6.3.4. neoprávnené zásahy tretích osôb odlišných od poverených osôb Poskytovateľa alebo Objednávateľa inštruovaných Poskytovateľom) pri snahe opravovať,

modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať hardwarové produkty podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 7.1. Poskytnutá Servisná podpora má vady, ak jej kvalitatívny a/alebo kvantitatívny rozsah nezodpovedá parametrom, podmienkam a/alebo požiadavkám stanoveným touto Zmluvou a jej prílohami, t.j. ak nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve a jej prílohách.
- 7.2. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za vady, ktoré má výsledok, resp. konkrétne plnenie v rámci poskytnutej Servisnej podpory v čase jeho poskytnutia - dodania Objednávateľovi, a to aj v prípade, ak predmetné vady Servisnej podpory vyjdú najavo neskôr, a rovnako zodpovedá za vady Servisnej podpory, ktoré boli spôsobené porušením povinností Poskytovateľa. Bezvadnosť poskytnutej Servisnej podpory musí v prípade Objednávateľom tvrdennej vadnosti preukázať Poskytovateľ.
- 7.3. Pre odstránenie právnych pochybností Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za akékoľvek straty a/alebo poškodenia v dátach a údajoch Objednávateľa spracovávaných hardwarovým vybavením v zmysle prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ku ktorému došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, resp. v dôsledku vady Servisnej podpory najmä, ale nie výlučne, z dôvodu nedostatočného, nedôsledného a/alebo nekompetentného postupu Poskytovateľa v rámci procesu identifikácie a eliminácie možných väd Servisnej podpory v testovacom prostredí Objednávateľa.
- 7.4. Objednávateľ je povinný bezodkladne písomne (pričom postačuje aj zaslanie emailovej správy) oznámiť existenciu vady akéhokoľvek výsledku poskytnutej Servisnej podpory po tom, čo ju zistí. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však nasledujúci pracovný deň, preveriť Objednávateľom namietanú existenciu vady a okamžite ju na vlastné náklady odstrániť, uviesť stav hardwarového vybavenia v zmysle prílohy č. 1 tejto Zmluvy, resp. jeho príslušného softwarového vybavenia, do bezchybnej prevádzkyschopnosti tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu fungovania prevádzky Objednávateľa.
- 7.5. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy je povinný zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z Ceny za každý deň omeškania so splnením príslušnej povinnosti stanovenej týmto článkom Zmluvy, pričom nárok na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý.

8. TRVANIE ZMLUVY

- 8.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom úradom vlády SR.
- 8.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu od 01.01.2023 do 31.12.2023
- 8.3. Účinnosť tejto Zmluvy je možné ukončiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - 8.3.1. písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorej obsahom bude aj vysporiadanie práv a povinností Zmluvných strán z tejto Zmluvy;
 - 8.3.2. písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu;
 - 8.3.3. písomnou výpoveďou Poskytovateľa z dôvodov explicitne uvedených v tejto Zmluve;
 - 8.3.4. písomným odstúpením ktorejkoľvek Zmluvnej strany od Zmluvy z dôvodov uvedených explicitne v tejto Zmluve, prípadne uvedených v Obchodnom

zákonníku.

- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ak:
- 8.4.1. Objednávateľ nesplní svoj peňažný záväzok ani do stodvadsiatich (120) dní odo dňa jeho splatnosti.
- 8.5. Výpovedná lehota je dva (2) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 8.6. Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušovania povinností stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh zo strany druhej Zmluvnej strany. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje situácia, kedy niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne neplní ktorýkoľvek zo svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy po dobu viac ako tridsiatich (30) dní napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu oprávnenej Zmluvnej strany.
- 8.7. Písomné odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
- 8.8. Písomným odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy o zmluvných pokutách, náhrade škody, voľbe práva a príslušnosti súdov, resp. akékoľvek iné ustanovenia tejto Zmluvy, z obsahu alebo povahy ktorých vyplýva, že majú ostať v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto Zmluvy.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 9.1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane, okrem prípadu, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 9.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvnej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase podpisu tejto Zmluvy túto prekážku predvídala. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 9.3. Pre odstránenie právnych pochybností, zodpovednosť Zmluvnej strany nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo prekážka, ktorá vznikla z jej hospodárskych pomerov.
- 9.4. Poškodená Zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej Zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená Zmluvná strana povinná.
- 9.5. Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej Zmluvnej strany.
- 9.6. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť z tejto Zmluvy, je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti, a o jej dôsledkoch. Správa sa musí podať písomne a bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná Zmluvná strana o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Ak povinná Zmluvná strana túto povinnosť nesplní alebo oprávnenej strane nie je správa včas doručená, má poškodená Zmluvná strana nárok na náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.
- 9.7. Pre odstránenie právnych pochybností sa ustanovenia § 385 Obchodného zákonníka pre účely tejto Zmluvy zámerne vylučuje z aplikácie.

10. MLČANLIVOSŤ

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek informácie (vrátane dát, osobných údajov, štatistík a pod.), ktoré sa priamo a/alebo nepriamo dozvedia v rámci ich zmluvného

vzťahu založeného touto Zmluvou bez ohľadu na formu ich získania a/alebo poskytnutia, a ktoré sú označené ako dôverné alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné tajomstvo, či dôverná informácia niektorej zo Zmluvných strán (ďalej len „**Dôverné informácie**“), bude každá Zmluvná strana:

- 10.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti a – pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy – nebude takéto informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu oprávnenej Zmluvnej strany akoukoľvek formou reprodukovat' ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať pre seba či tretie osoby;
- 10.1.2. zabezpečiť, že akákoľvek tretia strana, ktorej sú Dôverné informácie sprístupnené dodrží záväzkov mlčanlivosti v zmysle podmienok tohto článku Zmluvy.
- 10.2. Ustanovenia bodu 10.1. tohto článku Zmluvy sa nevzťahujú na žiadne Dôverné informácie, ktoré:
 - 10.2.1. sú alebo sa stali verejnosti známe bez akéhokoľvek porušenia záväzkov alebo pomoci Zmluvných strán;
 - 10.2.2. sú alebo boli odhalené prijímajúcou Zmluvnou stranou samostatne;
 - 10.2.3. boli známe jednej zo Zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté treťou stranou.
- 10.3. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje aj na ustanovenia tejto Zmluvy.
- 10.4. Všetky zákonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú pre obe Zmluvné strany ustanoveniami bodov tohto článku Zmluvy nedotknuté.
- 10.5. V prípade, ak ktorákoľvek Zmluvná strana poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy je povinná zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z Ceny za každý deň omeškania so splnením príslušnej povinnosti stanovenej týmto článkom Zmluvy, pričom nárok druhej Zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej Zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty druhej Zmluvnej strane. Obe Zmluvné strany výslovne potvrdzujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti za plne primeranú a dôvodnú.

11. DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

- 11.1. Oznámenia alebo dokumenty, ktoré má jedna Zmluvná strana doručiť podľa Zmluvy druhej Zmluvnej strane, budú doručované na nasledujúce adresy, ak niektorá Zmluvná strana vopred preukázateľne neoznámí druhej Zmluvnej strane zmenu adresy na



doručovanie:

11.1.1. v prípade Objednávateľa:
Štátny fond rozvoja bývania

Lamačská cesta 8

833 04 Bratislava

Tel.: 02/59364246

do rúk: Ing. Ján Harman

e-mail: harman@sfrb.sk

11.1.2. v prípade Poskytovateľa:
Data System Soft, spol. s r.o.

Trnavská cesta 82

821 02 Bratislava

Tel: 02/49103811

do rúk: Mgr. Marian Cisár, MBA

e-mail: mcisar@datasystemsoft.sk

- 11.2. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie či iné dokumenty doručované podľa Zmluvy, budú v slovenskom jazyku alebo, ak budú v inom jazyku, bude k nim priložený preklad do slovenského jazyka. Akékoľvek oznámenie doručované na základe Zmluvy bude v písomnej forme a môže byť doručené osobne, zaslané doporučenou poštou s doručenkou, alebo kuriérom Zmluvnej strane, ktorej má byť doručené, na adresu uvedenú v tomto článku Zmluvy, prípadne na takú inú adresu, ktorú Zmluvná strana oznámila druhej Zmluvnej strane. Písomnú formu považujú Zmluvné strany za zachovanú aj v prípade elektronickej komunikácie .
- 11.3. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie či iné dokumenty, ktoré majú byť doručené druhej Zmluvnej strane, sa budú považovať za doručené v okamihu prijatia alebo pri odovzdaní na uvedenej adrese (v prípade oznámenia doručeného osobne, kuriérom alebo poštou), najneskôr však piaty (5.) deň po odoslaní doporučenej zásielky na pošte s vyplateným poštovým. Pre odstránenie právnych pochybností sa Zmluvné strany výslovne dohodli, že zásielka zaslaná podľa tejto Zmluvy sa bude považovať za doručená aj prípade, ak ju adresát odmietol prijať, resp. ak si ju neprevzal v odbernej lehote uloženej na pošte, resp. ak bude zamestnancom pošty/registrovaného poštového styku na zásielke vyznačená poznámka typu „adresát neznámy“, „adresát sa odsťahoval“ alebo iná obdobná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku a zvyklostí znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 11.4. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia (ústna aj písomná) medzi Zmluvnými stranami, ako aj medzi nimi poverenými osobami na účely realizácie predmetu tejto Zmluvy sa bude uskutočňovať v slovenskom jazyku. V prípade, ak Poskytovateľ, resp. ktorákoľvek z osôb ňou poverených na realizáciu akejkoľvek úlohy v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy, neovláda komunikáciu v slovenskom jazyku, je Poskytovateľ povinný na vlastné náklady zabezpečiť tlmočníka zapísaného v zozname

tlmočníkov vedenom Ministerstvo spravodlivosti SR.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. Právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky najmä, ale nie výlučne, Obchodným zákonníkom, ako aj inými platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 12.2. Táto Zmluva predstavuje jedinú a úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akékoľvek a všetky predchádzajúce, ústne a/alebo písomné dohody Zmluvných strán týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy.
- 12.3. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa oprávnený postúpiť alebo akokoľvek previesť, odplatne ani bezodplatne, žiadne práva, nároky a/alebo povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 12.4. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že je Objednávateľovi povinný kedykoľvek na jeho požiadanie poskytnúť akúkoľvek a všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie úkonov hodnotenia služieb Servisnej podpory v zmysle ustanovenia § 12 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní.
- 12.5. V prípade, ak ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy, okrem prípadu, ak z ich povahy, obsahu a/alebo okolností, za ktorých boli Zmluvnými stranami dohodnuté vyplýva, že ich nemožno oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného (1) mesiaca nahradiť takéto ustanovenie takým úplným, platným, účinným a/alebo vykonateľným ustanovením, ktoré sa svojim účelom čo najviac približuje účelu nahrádzaného ustanovenia.
- 12.6. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné sporné otázky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešiť vzájomnou dohodou. Maximálna lehota na dosiahnutie mimosúdneho urovnania akéhokoľvek sporu z tejto Zmluvy je 120 dní odo dňa doručenia žiadosti o mimosúdne urovanie sporu druhej Zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou vzniknú (vrátane sporov o jej platnosť a výklad) a nebudú odstránené vzájomnou dohodou Zmluvných strán v rámci mimosúdneho urovnania sporu, budú rozhodnuté vecne a miestne príslušným všeobecným súdom SR.
- 12.7. Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať výlučne vo forme očíslovaných písomných dodatkov so súhlasom a podpisom oboch Zmluvných strán.
- 12.8. Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach v slovenskom jazyku s povahou originálu, pričom Objednávateľ obdrží dve (2) vyhotovenia a Poskytovateľ jedno (1) vyhotovenie .
- 12.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - 12.9.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia hardwarového vybavenia na účely poskytovania Servisnej podpory;
 - 12.9.2. Príloha č. 2 – Špecifikácia služieb Servisnej podpory.
- 12.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu plne porozumeli, neuzatvárajú ju v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu a



svojej slobodnej a vážnej vôle ju podpisujú.

za Poskytovateľa:

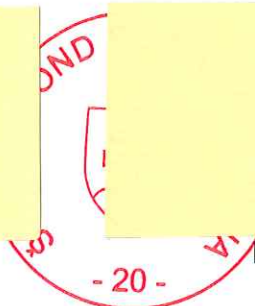


Mgr. Marian Cisár, MBA
konateľ

za Objednávateľa



Ing. Tomáš Lamprecht
generálny riaditeľ





**Príloha č. 1 k Zmluve o zabezpečovaní servisnej podpory
- Špecifikácia hardwarového vybavenia na účely poskytovania Servisnej podpory.**

Part no.	Názov	Sériové číslo
868705-B21	HPE DL380 Gen10 12LFF CTO Server	CZ28490KKS
		CZ28490KKT
		CZ28470VSM
		CZ28480786
Q1L87A	HPE R/T3000 G5 HV INTL UPS	ACC8340413
		ACC8340446
J2R10A	HP R/T3000 G4 ERM	ACC8380542
		ACC8380541
N7P35A	HPE 1/8 G2 LTO-7 SAS Tape Autoloader	DEC84500TY



Príloha č. 2 k Zmluve o zabezpečovaní servisnej podpory

Špecifikácia služieb servisnej podpory

1. PREDMET SLUŽBY

Predmetom služby zabezpečovania servisnej podpory hardwarových zariadení Objednávateľa, ktoré sú špecifikované v Prílohe č.1 Zmluvy o zabezpečení servisnej podpory sú najmä tieto činnosti:

- 2.1. Aktívny monitoring hardwarových zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1.
- 2.2. Odstraňovanie porúch hardwarových zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 a ich súčastí prostredníctvom nutnej výmeny, alebo opravy zariadení a/alebo ich častí.
- 2.3. Testovanie možných dopadov opráv, záplat a iných aktualizácií firmware, ovládačov a iných obslužných programových kódov zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 a ich súčastí na všetky časti produkčného prostredia Objednávateľa, vrátane, no nielen virtualizačnej platformy, operačných systémov virtuálnych a nevirtuálnych strojov, programových platforiem a všetkých častí aplikačného programového vybavenia Objednávateľa.
- 2.4. Aplikácia opráv, záplat a iných aktualizácií firmware, ovládačov a iných obslužných programových kódov zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 a ich súčastí, ktoré poskytne výrobca hardwarových zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 a ktorých aplikácia nebude mať negatívny dopad na produkčné prostredie Objednávateľa.

2. NAHLASOVANIE A EVIDENCIA SERVISNÝCH PRÍPADOV

Poskytovateľ sa zaväzuje pre účely online nahlasovania a evidencie servisných prípadov zriadiť internetový nástroj (Service Desk) a prideliť Objednávateľovi prihlasovacie údaje pre prístup k internetovému portálu. Internetový portál pre nahlasovanie servisných prípadov zabezpečuje najmä:

- 3.1. Nepretržitú dostupnosť (24 hodín denne, 365(6) dní v roku)
- 3.2. Evidenciu servisných prípadov s uvedením čísla servisnej zmluvy, identifikáciu zariadenia, ktorého sa týka servisný prípad, stručný popis servisného prípadu a závažnosť servisného prípadu
- 3.3. Zaevidovanie servisného prípadu pridelením identifikačného čísla servisného prípadu a zaznamenanie dátumu a času evidencie servisného prípadu.

Evidenciu servisných prípadov a všetkých udalostí, ktoré svojou povahou spadajú do predmetu Zmluvy o zabezpečovaní servisnej podpory, alebo Prílohy č. 2 zabezpečuje Poskytovateľ na základe udalostí počas aktívneho monitoringu, alebo Objednávateľ okamžite po ich zistení.



Adresa internetového nástroja (Service Desk) pre nahlasovanie a evidenciu servisných prípadov: <https://podpora.dss.sk/helpdesk>

Alternatívne kontaktné údaje pre nahlasovanie servisných prípadov.

Adresa pre zasielanie elektronickej pošty: helpdss@dss.sk

Telefónne číslo (pracovný čas): 02/49103811

Telefónne číslo (mimopracovný čas): +421 911 540 274

Adresa: Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava, Slovenská republika

3. ZABEZPEČOVANIE SLUŽIEB SERVISNEJ PODPORY A RIEŠENIE SERVISNÝCH PRÍPADOV

Základná doba pre zabezpečovanie služieb servisnej podpory je v pracovných dňoch od 06:00 do 17:00. Začiatok riešenia servisných prípadov požaduje Objednávateľ najneskôr nasledujúci pracovný deň maximálne v rovnakom čase, ako bol čas zaevidovania servisného prípadu do online nástroja (Service Desk).

Od okamihu začiatku riešenia servisných prípadov budú práce na vyriešení servisného prípadu vykonávané bez prerušenia až do obnovenia prevádzkového prostredia Objednávateľa do stavu v čase zaevidovania servisného prípadu.

Vyriešenie servisného prípadu je zaevidované v online nástroji (Service Desk) a potvrdené zo strany Objednávateľa podpisom písomného protokolu, ktorý vystaví Poskytovateľ po vyriešení servisného prípadu.

Služby servisnej podpory sú dokumentované prehľadom aplikovaných opráv, záplat a iných aktualizácií firmware, ovládačov a iných obslužných programových kódov zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1 a ich súčastí v rozpise podľa jednotlivých zariadení, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť podkladov k fakturácii za služby servisnej podpory.