

Zmluva o poskytovaní služieb
Microsoft Premier Support a technickej podpory systémových inžinierov
partnera spoločnosti Microsoft č. 43871/2023

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi:

1. Objednávateľ

názov organizácie:	Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
sídlo:	Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica
štatutárny orgán:	Ing. Jiří Žežulka, prezident finančnej správy
IČO:	42499500
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK14 8180 0000 0070 0043 7837

(ďalej len „Objednávateľ“)

2. Dodávateľ

obchodné meno:	SOFTIP, a.s.
sídlo:	Krasovského 14, 851 01 Bratislava - Petržalka
zastúpený:	Ing. Dušan Guldán, predseda predstavenstva
IČO:	36 785 512
IČ DPH:	SK2022390942
DIČ:	2022390942
Bankové spojenie:	Tatra Banka
IBAN:	SK09 1100 0000 0026 2713 0203
SWIFT:	TATRSKBXSKBX
Zapísaný v:	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I

(ďalej len „Dodávateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Dodávateľ len ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

Uzavretie tejto Zmluvy je výsledkom verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom, ako verejným obstarávateľom, podľa § 66 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, na obstaranie zákazky s názvom „*Služby Microsoft Premier Support*“, v Publikačnom vestníku pod sp. zn.: EÚ/S – 2022/S 155-442976 zo dňa 12.8.2022 a vo Vestníku verejného obstarávania pod sp. zn.: 180/2022 zo dňa 15.08.2022, Oznámenie 37348 - MSS zo dňa: 15.8.2022 (ďalej len „verejné obstarávanie“) ..

I. DEFINÍCIE

- Služby Premier Support** – poskytovanie podporných služieb softvérového produktu Microsoft Premier Support, ktoré sú vykonávané subjektmi autorizovanými spoločnosťou Microsoft Corporation so sídlom Redmond, WA, USA (ďalej aj „Microsoft“) a sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Služby zahŕňajú konzultačné a poradenenské služby, riešenie problémov s používaním a nastavovaním softvérových produktov a službu riadenie podpory zákazníka (TAM).
- Človekohodina (MH)** - 1 (jedna) hodina, t.j. 60 minút, strávená 1 (jedným) pracovníkom (zamestnancom) Dodávateľa/spoločnosti Microsoft poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto Zmluvy v prospech Objednávateľa.

3. **Zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní služieb **Microsoft Premier Support** a technickej podpory systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft.

II. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa ako partnera spoločnosti Microsoft poskytovať v prospech Objednávateľa služby Premier Support v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a záväzok Objednávateľa uhradiť za poskytnuté služby (ďalej aj „plnenia“ alebo „predmet plnenia“) zo strany Dodávateľa cenu vo výške a spôsobom dohodnutým v článku V. tejto Zmluvy.
2. Podrobná špecifikácia predmetu plnenia zo strany Dodávateľa je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, pričom pozostáva zo:
 - 2.1. Služieb Premier Support, ktoré zahŕňajú poskytovanie technickej podpory:
 - 2.1.1 pre softvérové produkty spoločnosti Microsoft v počte 888 (osemstoosemdesiatosem) človekohodín, 6 ks SEMINÁRE/Workshopy - Vzdelávanie a zvyšovanie znalostí Objednávateľa, 2 ks RAP (Risk Assessment Program) v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy počas jednotlivých rokov trvania tejto Zmluvy,
 - 2.1.2 systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft oprávneného predávať Microsoft Premier Support pre softvérové produkty Microsoft v zmysle bodu 2.1.1 tohto článku Zmluvy, a to v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a v objeme/ rozsahu 400 (štyristo) človekohodín ročne;
 - 2.2. Rámca služieb Premier Support – poskytovanie služieb Premier Support po vyčerpaní služieb Premier Support, resp. ich jednotlivých zložiek v zmysle bodu 2.1. tohto článku Zmluvy, a to na základe objednávok Objednávateľa v zmysle článku III. bod 2. tejto Zmluvy v rozsahu maximálne 300 (tristo) človekohodín ročne.

III. ZADÁVANIE POŽIADAVIEK A OBJEDNÁVOK NA ČERPANIE SLUŽIEB

1. Služby Premier Support v zmysle čl. II. bod. 2.1. tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať na základe požiadavky Objednávateľa pre príslušný rok trvania Zmluvy v zmysle Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Požiadavka musí obsahovať špecifikáciu požadovaných služieb a lehotu plnenia. V prípade služby Reaktívny support - Problem resolution služby Microsoft Premier Support v zmysle čl. II. bod. 2.1.1 tejto Zmluvy podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať plnenia na základe operatívnych požiadaviek Objednávateľa podľa závažnosti v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.
2. Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod. 2.2. tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať na základe písomných objednávok vystavených Objednávateľom za podmienok podľa zmluvy. V prípade, ak nie je z objektívnych dôvodov možné poskytnúť službu v lehote požadovanej Objednávateľom, Dodávateľ je oprávnený navrhnúť primerané predĺženie lehoty nevyhnutnej na poskytnutie služieb s riadnym odôvodnením. Ak z objednávky nevyplýva inak, dňom jej doručenia Dodávateľovi začína plynúť lehota na jej plnenie. Objednávateľ je oprávnený vystaviť objednávku počas trvania tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ bude čerpať Rámec služieb podľa svojich prevádzkových potrieb, pričom
 - a. nie je povinný vyčerpať Rámec služieb Premier Support, resp. pristúpiť k čerpaniu Rámca služieb Premier Support,
 - b. nie je povinný objednať určité minimálne množstvo človekohodín,
 - c. je oprávnený vystaviť aj viac objednávok súčasne,
 - d. je povinný stanoviť primeraný termín (lehotu) plnenia s ohľadom na náročnosť požadovaného plnenia a množstvo vystavených a aktuálne plnených objednávok.
3. O každom poskytnutí služieb podľa bodov 1. a 2. tohto článku Zmluvy Zmluvné strany vyhotovia protokol o poskytnutí služieb, ktorý bude podpísaný osobami poverenými konať za Zmluvné strany v zmysle tejto Zmluvy. Protokol o poskytnutí služieb musí obsahovať druh a rozsah (počet človekohodín) poskytnutej služby, resp. služieb Premier Support.

4. Komunikácia podľa tohto článku Zmluvy prebieha elektronicky medzi poverenými osobami Zmluvných strán podľa článku VI. bod 8. a 9. tejto Zmluvy, s výnimkou objednávky podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy, pri ktorej musí byť zachovaná listinná podoba a musí byť doručená na adresu Dodávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade služby Reaktívny support - Problem resolution prebieha komunikácia podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

IV. MIESTO A TERMÍNY PLNENIA ZMLUVY

1. Miestom plnenia tejto Zmluvy sú sídla orgánov finančnej správy podľa prílohy č. 5, v závislosti od požiadaviek Objednávateľa. Plnenie predmetu zákazky bude prebiehať osobne a formou vzdialeného prístupu prostredníctvom VPN.
2. S výnimkou služieb Premier Support, z povahy ktorých vyplýva, že sa poskytujú priebežne počas trvania tejto Zmluvy (t. j. služby Riadenia podpory zákazníka a plánovanie služieb pridelenou kontaktnou osobou (TAM) v zmysle čl. II. bod 2.1.1 a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy), sa Zmluvné strany dohodli na nasledovných lehotách poskytovania služieb:
 - 2.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1.1 a bod 2.1.2 tejto Zmluvy priebežne, v rozsahu a v lehotách vyplývajúcich z príslušnej požiadavky Objednávateľa v zmysle čl. III. bod 1. tejto Zmluvy;
 - 2.2 V prípade čerpania Rámca služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.2 tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný jednotlivé objednané služby Premier Support poskytnúť v lehotách uvedených v príslušnej objednávke v zmysle čl. III. bod 2. tejto Zmluvy.

V. CENA, PLATOBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované služby Premier Support v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Cena je uvedená bez dane z pridanej hodnoty aj vrátane DPH. K fakturovanej cene bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
2. Cena za služby Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Zmluvy bude fakturovaná mesačne, paušálne vo výške 27 878,70 € (slovom dvadsaťsedemtisíc osemstosedemdesiatosem eur a sedemdesiat centov) bez DPH, DPH 20 % 5 575,74 €, t.j. vo výške 33 454,44 € (slovom tridsaťtritisíc štyristopäťdesiatštyri eur a štyridsaťštyri centov) s DPH. Mesačná paušálna cena zodpovedá alikvotnej čiastke 1/12 celkovej ceny za jednotlivý rok trvania Zmluvy, určenej na základe jednotkových cien poskytnutých služieb, ktorých špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Dodávateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa tohto bodu Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac za ktorý boli služby Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Zmluvy poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
 - 2.1 Maximálna cena za služby Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Zmluvy za celú dobu trvania tejto Zmluvy je dohodnutá podľa cien za príslušné roky jej trvania špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy vo výške 669 088,80 € (slovom šesťstošesťdesiatdeväťtisíc osemdesiatosem eur a osemdesiat centov) bez DPH, DPH 20% 133 817,76 €, t.j. vo výške 802 906,56 € (slovom osemstodvetisíc deväťstošesť eur a päťdesiatšesť centov) s DPH.
3. Cena nad Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.2 tejto Zmluvy bude fakturovaná vo výške zodpovedajúcej celkovému množstvu poskytnutých služieb podľa objednávky, určenej na základe jednotkových cien poskytnutých služieb, ktorých špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
 - 3.1 Maximálna cena za Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.2 tejto Zmluvy za celú dobu trvania tejto Zmluvy je dohodnutá podľa cien za príslušné roky jej trvania špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy vo výške 99 942,00 € (slovom deväťdesiatdeväťtisíc deväťstoštyridsaťdva eur) bez DPH, DPH 20% 19 988,40 €, t.j. vo výške 119 930,40 € (slovom stodevät tisíc deväťsto tridsať eur a štyridsať centov) s DPH.
4. Cena plnenia podľa bodu 2. a 3. tohto článku Zmluvy bude stanovená ako súčin počtu človekohodín poskytnutých služieb a jednotkovej ceny človekohodiny.

5. Cena v zmysle tohto článku Zmluvy okrem primeraného zisku pokrýva tiež všetky a akékoľvek oprávnené interné a externé náklady alebo výdavky Dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb Premier Support v zmysle tejto Zmluvy, vrátane nákladov na túto službu účtovaných za poskytnutie podpory zo strany spoločnosti Microsoft.
6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Dodávateľ. Prílohou každej faktúry bude protokol o poskytnutí služieb podľa článku III. bod 3. tejto Zmluvy, z ktorého musí vyplývať akceptácia poskytnutých služieb Objednávateľom bez námietok.
7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti alebo prílohu v zmysle bodu 6. tohto článku Zmluvy, alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo v lehote splatnosti vrátiť faktúru Dodávateľovi na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nesmie previesť svoje práva (vrátane pohľadávok) vyplývajúce z tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Zmluvné strany sa tiež dohodli, že v prípade vzniku vzájomných pohľadávok, žiadna Zmluvná strana nie je oprávnená vykonať započítanie nároku bez súhlasu druhej Zmluvnej strany.
9. Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia druhej Zmluvnej strane. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania fakturovanej sumy z účtu Zmluvnej strany v prospech účtu Zmluvnej strany, ktorá faktúru vystavila. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku bude Zmluvnou stranou za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
10. Objednávateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi všetky údaje potrebné pre vystavenie faktúry v zmysle tejto Zmluvy, ktoré nie sú uvedené v tejto Zmluve alebo inak bežne dostupné.
11. Vystavené faktúry budú zaslané na adresu Objednávateľa určenú pre fakturáciu, a to: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky, Mierová 23, 815 11 Bratislava.

VI.

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ je povinný plniť túto Zmluvu prostredníctvom odborne vysokokvalifikovaného personálu v predmete, za ktorý príslušný člen personálu zodpovedá, v prípade potreby aj personálu od spoločnosti Microsoft. Dodávateľ zároveň potvrdzuje, že je partnerom spoločnosti Microsoft a je oprávnený poskytovať predmet plnenia tejto Zmluvy. Dodávateľ je povinný mať partnerstvo so spoločnosťou Microsoft účinné počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, v opačnom prípade ide o podstatné porušenie tejto Zmluvy Dodávateľom. Objednávateľ má právo pred každým plnením overiť člena personálu Dodávateľa na poskytovanie predmetu Zmluvy. Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch jednotlivých členov personálu Dodávateľa odmietnuť a požadovať odborne kvalifikovaného člena personálu, pričom odôvodneným prípadom je prípad vo vzťahu k požiadavke Objednávateľa na odborný vysokokvalifikovaný personál zodpovedný za príslušný predmet zmluvy.
2. Dodávateľ je povinný na písomné požiadanie Objednávateľa preukázať, že služby Microsoft Premier Support pre Objednávateľa sú zabezpečené u spoločnosti Microsoft, a to do 5 pracovných dní od doručenia písomnej požiadavky. Nesplnenie tejto požiadavky sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi riadne a včas súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi prístup do miesta plnenia predmetu Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia nebude v neprimeranej miere zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo Zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, je táto Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú Zmluvnú stranu.
5. Dodávateľ nebude v omeškani, ak jeho záväzok na plnenia a/alebo činnosti podľa tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť podľa bodu 3. tohto článku Zmluvy. V prípade omeškania Objednávateľa s poskytnutím požadovanej súčinnosti pre Dodávateľa sa predlžuje termín plnenia o dobu trvania tohto omeškania.

6. Dodávateľ sa zaväzuje, že dodané plnenie bude v súlade s platnými všeobecnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, inak zodpovedá Objednávateľovi za škodu.
7. Dodávateľ sa zaväzuje
 - a. dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený,
 - b. vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu Zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa,
 - c. v súvislosti s plnením tejto Zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa,
 - d. plniť predmet Zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov.
8. Dodávateľ musí byť počas trvania tejto zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z..
9. Osobou poverenou konať vo veciach realizácie predmetu Zmluvy za Objednávateľa je: [REDAKOVANÉ] (osoba poverená za Objednávateľa) alebo v prípade jej neprítomnosti je príslušným zodpovedným vedúcim pracovníkom u Objednávateľa písomnou formou poverená iná osoba (t. j. zamestnanec). Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Dodávateľom.

Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa:

 - a. dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, s výnimkou vystavenia objednávky podľa článku III. bod 2. tejto Zmluvy,
 - b. zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
 - c. schvaľovať protokoly o poskytnutí služieb podľa článku III. bod 3. tejto Zmluvy.
10. Osobou poverenou konať vo veciach realizácie predmetu Zmluvy za Dodávateľa je: [REDAKOVANÉ] (osoba poverená za Dodávateľa) alebo iná písomnou formou Dodávateľom poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej za Objednávateľa.

Osoba poverená za Dodávateľa je oprávnená v mene Dodávateľa:

 - a. dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
 - b. podpisovať protokoly o poskytnutí služieb v zmysle článku III. bod 3. tejto Zmluvy.
11. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby druhej Zmluvnej strane.
12. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej Zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov druhej Zmluvnej strane.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

1. Dodávateľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie služieb, tvoriacich predmet plnenia tejto Zmluvy, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a technickými normami. Uvedená zodpovednosť Dodávateľa platí bez ohľadu na to, či Dodávateľ plní sám, prostredníctvom svojich zamestnancov, zamestnancov Microsoft alebo prostredníctvom iných oprávnených osôb, vrátane subdodávateľov.
2. Dodávateľ poskytuje na vykonané služby/plnenia záruku v dĺžke trvania 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku plnenia Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Dodávateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady bez ďalšej úhrady nákladov Objednávateľom.
3. Objednávateľ je povinný u Dodávateľa písomne reklamovať vadu poskytnutého plnenia bez zbytočného odkladu po jej zistení najneskôr do konca platnosti záruky na vykonané služby/plnenia podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy.

Dodávateľ je povinný začať s odstraňovaním reklamovanej vady bez zbytočného odkladu a zabezpečiť jej odstránenie bez zbytočného odkladu alebo v dobe dohodnutej Zmluvnými stranami, podľa závažnosti a rozsahu vady.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Ak poruší jedna Zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane. Za škodu sa považuje skutočná škoda a náklady vzniknuté poškodenej Zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou.
2. Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto Zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti na náhradu škody, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku vyplývajúceho z tejto Zmluvy došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

IX. ZMLUVNÉ SANKCIE

1. V prípade omeškania Dodávateľa s plnením služieb Premier Support má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) 500,- EUR (slovom päťsto eur) za každý deň omeškania s poskytnutím služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1.1 tejto Zmluvy na základe požiadavky podľa článku III. bod 1. tejto Zmluvy,
 - b) 100,- EUR (slovom sto eur) za každú hodinu omeškania s nástupom na riešenie, resp. so začatím riešenia požiadavky na službu Reaktívny support - Problem resolution Služby Microsoft Premier Support v zmysle prílohy č. 2 tejto Zmluvy,
 - c) 1 % z hodnoty plnenia (objednávky) za každý deň omeškania s poskytnutím služieb Premier Support na základe objednávky podľa článku III. bod 2. tejto Zmluvy,
 - d) 50,- EUR (slovom päťdesiat eur) za každý, aj začatý deň omeškania v prípade neoznámenia zmeny údajov o subdodávateľovi v zmysle článku XII. bod 2. tejto Zmluvy,
 - e) 5.000,- € (slovom päťtisíc eur) v prípade, ak Dodávateľ poruší povinnosť v zmysle článku XII. bod 4. tejto Zmluvy, a teda ak bude táto Zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nespĺnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora,
 - f) 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania v prípade omeškania Dodávateľa so splnením povinnosti v zmysle článku XII. bod 5. tejto Zmluvy.
2. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením zmluvne dohodnutej ceny v lehote splatnosti faktúry podľa čl. V. bod 9. tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
3. Zmluvná pokuta a úrok z omeškania v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy, prípadne iných ustanovení tejto Zmluvy, sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu Zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu alebo úrok z omeškania zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) Zmluvnou stranou, ak sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak.
4. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody prevyšujúci výšku zmluvnej pokuty.

X. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu Zmluvné strany, ich zamestnanci alebo ich zmluvní partneri získať vedomou činnosťou druhej Zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám druhej Zmluvnej strany.

2. Objednávateľ môže Dodávateľovi na účel plnenia predmetu tejto Zmluvy umožniť prístup k informačným systémom a softvérovým aplikáciám Objednávateľa s databázami obsahujúcimi osobné údaje, ktoré súvisia s výkonom jeho dohodnutých pracovných činností, a to jedine na základe určených alebo sprístupnených prístupových práv v rozsahu potrebnom na splnenie predmetu plnenia tejto Zmluvy.
3. Pre plnenie predmetu tejto Zmluvy Dodávateľ nebude žiadnym spôsobom spracúvať osobné údaje, ktoré spracúva Objednávateľ ako Prevádzkovateľ v zmysle ustanovenia článku 4 ods. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - ďalej len „Nariadenie GDPR“), resp. v zmysle ustanovenia § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“), t. z., že nebude žiadnym spôsobom využívať čo i len náhľad na osobné údaje, ktoré by boli zobrazené na monitore, resp. zobrazovacom zariadení, ani prehliadanie alebo akýkoľvek iný spôsob spracúvania osobných údajov alebo databáz, v ktorých sú Objednávateľom spracúvané osobné údaje, pričom Dodávateľovi zo strany Objednávateľa nebudú sprístupnené ani žiadne testovacie vzorky osobných údajov.
4. Dodávateľ z priestorov Objednávateľa žiadnym spôsobom nevynesie ani nevyhotoví kópiu akéhokoľvek záznamu a bez predchádzajúceho súhlasu určeného zamestnanca Objednávateľa neodpojí žiadne záznamové, zberné alebo archívne zariadenie obsahujúce osobné údaje spracúvané Objednávateľom.
5. Dôvernou informáciou sa rozumie každá informácia, ktorú Zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, označuje ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, know-how, obchodných údajov, osobných údajov dotknutých osôb spracúvaných v informačných systémoch alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológiách vlastnených príslušnou Zmluvnou stranou.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá Zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
7. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto Zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu Zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytla.
8. V prípade preukázateľného porušenia povinností uvedených v tomto článku Zmluvy je poškodená Zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie vzniknutej škody.

XI. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu určeného pre plnenie podľa tejto Zmluvy v zmysle článku V. vo výške 922 836,96 EUR, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
3. Pred uplynutím doby v zmysle bodu 1. tohto článku Zmluvy môže byť táto Zmluva ukončená:
 - a. písomnou dohodou Zmluvných strán, alebo
 - b. zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu, alebo
 - c. výpoveďou podľa bodu 4. tohto článku Zmluvy, alebo
 - d. odstúpením podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
4. Objednávateľ je oprávnený ukončiť platnosť tejto Zmluvy písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s jednomsačnou výpovednou dobou. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi.
5. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy, pokiaľ jej to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a to výlučne z dôvodov, ktoré stanovuje zákon (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní

a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“); § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“) alebo táto Zmluva.

6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy alebo objednávky v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností Dodávateľa. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Dodávateľa sa považujú porušenia, ktoré sú ako podstatné v tejto Zmluve výslovne uvedené a zároveň ak:
 - a. Dodávateľ bude v omeškaní s akýmkoľvek plnením predmetu tejto Zmluvy alebo akýmkoľvek plnením objednávky o viac ako 30 kalendárnych dní, alebo,
 - b. Dodávateľ poruší akúkoľvek inú zmluvnú povinnosť, pričom k jej náprave nedôjde ani po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty v trvaní najmenej 15 kalendárnych dní poskytnutej Objednávateľom na odstránenie tohto porušenia.
7. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy alebo objednávky v prípade ak:
 - a. je Objednávateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti uhradiť cenu plnenia a/alebo jej časť, alebo akékoľvek peňažné plnenia a/alebo ich časť, na ktoré má Dodávateľ nárok v súlade s touto Zmluvou, objednávkou a ich prílohami, a túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote 30 kalendárnych dní,
 - b. Objednávateľ bezdôvodne neposkytne súčinnosť a/alebo nesplní povinnosť definovanú v tejto Zmluve, objednávke a ich prílohách, a to ani v dodatočnej primeranej lehote na to poskytnutej Dodávateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní.
8. Právne účinky odstúpenia od tejto Zmluvy alebo objednávky nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
9. Zároveň s právom na odstúpenie od tejto Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká Objednávateľovi aj právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- € (slovom jedentisíc eur), ktorú si Objednávateľ môže u Dodávateľa uplatniť za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., a to až do dňa zániku tohto práva, t.j. v deň, keď Objednávateľ odstúpi od tejto Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z.

XII.

PRAVIDLÁ POUŽITIA SUBDODÁVATEĽOV

1. Dodávateľ je oprávnený plniť túto Zmluvu aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy alebo budú neskôr písomne oznámení Dodávateľom a odsúhlasení Objednávateľom v zmysle bodu 3. tohto článku Zmluvy. Každý subdodávateľ, ktorý sa podieľa na plnení tejto zmluvy musí spĺňať podmienky osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní
2. Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov subdodávateľa najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny písomnou formou na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
3. V prípade zmeny subdodávateľa je Dodávateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa a osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu údajov podľa § 41 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní a podiel finančného plnenia podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy a to najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred plánovaným plnením tejto Zmluvy prostredníctvom tohto subdodávateľa. Dodávateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa až po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
4. V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania zmluvy, musí subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka, spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní.
5. Zmluvné strany sú povinné na akúkoľvek zmenu subdodávateľa uzavrieť dodatok k tejto zmluve.
6. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby všetci jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali ešte pred ich participáciou na tejto Zmluve riadne splnené všetky povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.. Táto povinnosť sa na subdodávateľa vzťahuje počas doby, po ktorú sa podieľa na plnení tejto zmluvy.

7. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle prechádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy je Dodávateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Dodávateľ.

XIII. RIEŠENIE SPOROV

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmiernu, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva Zmluvnej strany odstúpiť od tejto Zmluvy alebo okolnosti spôsobujúce jej neplatnosť. Za týmto účelom je každá zo Zmluvných strán oprávnená vyzvať druhú Zmluvnú stranu na rokovanie a druhá Zmluvná strana je povinná sa takéhoto rokovania zúčastniť prostredníctvom osôb oprávnených konať v jej mene, a to tak, aby sa rokovanie uskutočnilo najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výzvy na účasť na rokovaní druhej Zmluvnej strane.
2. V prípade, ak sa postupom podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy nepodarí dosiahnuť dohodou urovnanie sporu zmiernou cestou, je každá zo Zmluvných strán oprávnená podať žalobu na príslušný všeobecný súd SR.

XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán touto Zmluvou výslovne neupravené sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto Zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (alebo jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je nevykonateľné.
3. Pokiaľ nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, túto Zmluvu je možné zmeniť len za podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z., a to formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
4. Táto Zmluva vrátane jej príloh je vyhotovená v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) rovnopisy a Dodávateľ 2 (dva) rovnopisy.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali a porozumeli jej obsahu, ktorý zodpovedá ich skutočnej, vážnej a slobodnej vôli, čo potvrdzujú vlastnoručnými podpismi osôb oprávnených konať v ich mene.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - a. Príloha č. 1 Špecifikácia predmetu zmluvy a cena
 - b. Príloha č. 2 Špecifikácia postupov podľa závažnosti incidentov
 - c. Príloha č. 3 Zoznam subdodávateľov
 - d. Príloha č. 4 Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti
 - e. Príloha č. 5 Zoznam kontaktných miest plnenia predmetu zákazky

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa ...

V Bratislave dňa

Ing. Jiří Žežulka
prezident finančnej správy

Ing. Dušan Guldán
predseda predstavenstva
SOFTIP, a.s.

SLUŽBY PODPORY PREMIER SUPPORT zahŕňajú:

Služby Microsoft Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.1. Zmluvy:

- **CUSTOM PROACTIVE REMOTE**, proaktívne služby na predchádzanie potenciálnych problémov a komplexné a kontinuálne zvyšovanie kvality, výkonnosti a spoľahlivosti prevádzky informačných technológií aplikáciou tzv. cyklov zdokonalenia pozostávajúcich z nástrojov a postupov
- **SEMINÁRE/WORKSHOPY - VZDELÁVANIE A ZVYŠOVANIE ZNALOSTÍ ZÁKAZNÍKA**, Semináre na poskytnutie technických informácií, ktoré Objednávateľovi pomôžu pri návrhu, vývoji a zavedení technológií Microsoft
- **RAP (RISK ASSESSMENT PROGRAM)**, Služba spočívajúca v podrobnej analýze prostredia Objednávateľa z hľadiska efektivity, stability a bezpečnosti
- **REAKTÍVNY SUPPORT - PROBLEM RESOLUTION**, prístup ku špičkovým expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní v týždni, pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov, súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií, vyvíjaných a dodávaných firmou Microsoft
- **RIADENIE PODPORY ZÁKAZNÍKA A PLÁNOVANIE SLUŽIEB PRIDELENOU KONTAKTNOU OSOBOU**, kontaktná osoba firmy Microsoft, zodpovedná za riadenie podpory zákazníka (TAM), ktorý úzko spolupracuje s riadiacimi a technickými pracovníkmi Objednávateľa

Služba technickej podpory systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft oprávneného predávať Microsoft Premier Support pre softvérové produkty Microsoft

Jednotlivé služby budú kapacitne rozdelené nasledovne:

Tabuľka č. 1:

Popis Služby	Počet za prvých 12 mesiacov	Jednotka	Počet za druhých 12 mesiacov	Jednotka
RAP as a Service – Generic - 24 služby (Risk Assessment Program, Health Check)	2	ks	2	ks
Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop - Workshop (jednodňový workshop pre 1 osobu)	6	ks	6	ks
Advisory Services Hourly - Podpora pre MS SQL	96	hodina	96	hodina
Problem Resolution Hours - Reaktívny support	80	hodina	80	hodina
Riadenie podpory zákazníka - TAM	v cene služieb		v cene služieb	
Designated Support Engineering for Platforms - Podpora pre AD/FIM/MIM/DNS - Podpora pre Windows server/ - Podpora pre CA/RMS	260	hodina	260	hodina
Designated Support Engineering for Messaging - Podpora pre Skype - Podpora pre Poštové služby	100	hodina	100	hodina

Designated Support Engineering for SharePoint - Podpora pre SharePoint	192	hodina	192	hodina
Designated Support Engineering for SMS/SCCM - Podpora pre System Center - Podpora pre security/WAP	160	hodina	160	hodina
Počet hodín za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1.1 Zmluvy	888	hodina	888	hodina
Cena za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1.1 Zmluvy v EUR bez DPH	304544,40		304544,40	
Služby systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft oprávneného predávať Microsoft Premier Support - Microsoft 365 - Teams - AzureAD Identity - DHCP / Cluster / Hyper-v - Windows desktop - Microsoft Security - Skype for Business	400	hodina	400	hodina
Počet hodín za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1.2 Zmluvy	400	hodina	400	hodina
Cena za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1.2 Zmluvy v EUR bez DPH	30000,-		30000,-	
Počet hodín spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1. Zmluvy	1288		1288	
Cena spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1. Zmluvy v EUR bez DPH	334544,40		334544,40	
DPH spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1. Zmluvy v EUR	66 908,88		66 908,88	
Cena spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.1 Zmluvy v EUR s DPH	401 453,28		401 453,28	

Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II bod 2.2. Zmluvy:

- predpokladané množstvo: 300 človekohodín ročne služieb Premier Support
- Rámec služieb Premier Support nie je členený podľa druhu / typu služieb Premier Support (proaktívne služby, reaktívne služby, TAM), a teda môže byť čerpaný v závislosti od prevádzkových potrieb Objednávateľa čo i len na jeden z druhov / typov služieb Premier Support alebo kombináciou viacerých druhov / typov služieb Premier Support

Tabuľka č.2

Popis	Predpokladané množstvo človekohodín	Cena za 1 človekohodinu v EUR bez DPH	Maximálna cena za prvých 12 mesiacov v EUR bez DPH	Maximálna cena za druhých 12 mesiacov v EUR bez DPH
Rámec služieb (Reaktívne a proaktívne služby nad rámec podpory v prípade požiadavky o dokúpenie)	150	258,14	38 721,-	38 721,-
Rámec služieb (služby nad rámec j podpory systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft oprávneného predávať Microsoft Premier Support v prípade požiadavky o dokúpenie)	150	75,-	11 250,-	11 250,-
Cena spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.2. Zmluvy v EUR bez DPH			49 971,-	49 971,-

DPH spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.2. Zmluvy v EUR			9 994,20	9 994,20
Cena spolu za služby Microsoft Premier support v zmysle bodu 2.2. Zmluvy v EUR s DPH			59 965,20	59 965,20

Tabuľka č.3

Sumarizačná tabuľka (služby + rámec služieb)

Popis	Cena spolu za prvý rok	Cena spolu za druhý rok
Paušálne služby Microsoft Premier Support v zmysle bodu 2.1. Zmluvy v EUR bez DPH	334 544,40	334 544,40
Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.2. Zmluvy v EUR bez DPH	49 971,00	49 971,00
Cena spolu za celý predmet zákazky v zmysle čl. II. bod 2.1. a bod 2.2. Zmluvy (Paušál + Rámec) v EUR bez DPH	384 515,40	384 515,40
DPH za celý predmet zákazky v zmysle čl. II. bod 2.1. a bod 2.2. Zmluvy (Paušál + Rámec) v EUR	76 903,08	76 903,08
Cena spolu za celý predmet zákazky v zmysle čl. II. bod 2.1. a bod 2.2. Zmluvy (Paušál + Rámec) v EUR s DPH	461 418,48	461 418,48

Paušálne služby Microsoft Premier Support v zmysle bodu 2.1. Zmluvy v EUR bez DPH budú fakturované mesačne vo výške zodpovedajúcej alikvotnej čiastke 1/12 celkovej ceny za jednotlivý rok trvania Zmluvy

Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. II. bod 2.2. Zmluvy bude fakturovaný vo výške zodpovedajúcej celkovému množstvu poskytnutých služieb podľa objednávky.


REAKTÍVNY SUPPORT - PROBLEM RESOLUTION

V rámci služieb Premier Support je prístup ku špičkovým expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní v týždni, pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov, súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií, vyvíjaných a dodávaných firmou Microsoft. Incidenty sú riešené a prioritizované v závislosti od ich závažnosti. Nasledujúca tabuľka popisuje postupy pri jednotlivých úrovniach:

Závažnosť a spôsob oznámenia	Situácia u zákazníka	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	Katastrofický dopad na podnik: - zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci - situáciu je nutné začať riešiť okamžite	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny - čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft - informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft	- informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka - pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien
A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	Kritický dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb - situáciu je nutné začať riešiť do 1 hodiny	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny - personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) - informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft	- pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien - informovanie vedenia
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	Stredne závažný dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom - situáciu je nutné začať riešiť do 2 pracovných hodín	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 2 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby	- pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín - spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien najneskôr do 4 pracovných hodín
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	Malý dopad na podnik: - podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb - situáciu nie je potrebné riešiť skôr ako do 4 pracovných hodín	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 4 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby	- presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe - schopnosť reagovať najneskôr do 24 hodín

Táto reaktívna podpora zahŕňa aj Rýchlu podporu formou návštevy na pracovisku. Podporu formou návštevy na pracovisku je možné čerpať z pred kontrahovaných hodín. V prípade, že nejde o závažnosti typu 1 a A, schopnosť poskytovať túto podporu závisí od dostupnosti zdrojov. Obsah podpory formou návštevy na pracovisku sa bude líšiť podľa situácie, prostredia a závažnosti dopadu problému na podnik.

Príloha č. 3 Zmluvy – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Hodnota plnenia vyjadrená v €	Predmet plnenia	Identifikačné údaje subdodávateľa v rozsahu: meno a priezvisko/obchodné meno, adresa pobytu/sídlo, IČO/dátum narodenia	Identifikačné údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia
1.	685 500,-	Služby Microsoft Premier Support	Microsoft Slovakia, s.r.o., Svätoplukova II 18892/2A, Bratislava – mestská časť Ružinov, 821 08, IČO 31 398 871	

Miesto	Adresa
Banská Bystrica	Finančné riaditeľstvo SR, Nová ul. 13, 974 01, Banská Bystrica, Slovenská republika
Bratislava	Finančné riaditeľstvo SR, Ševčenkova 32, 850 00, Bratislava, Slovenská republika
Trenčín	Finančné riaditeľstvo SR, Partizánska 1, 911 01 Trenčín, Slovenská republika
Košice	Finančné riaditeľstvo SR, Železničná 1, 041 90, Slovenská republika