

## **Zmluva o poskytovaní pozáručných servisných služieb č. SZ-ALCS/GP SR/01\_01\_2024**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka (ďalej len „zmluva“)

### **I.**

Obchodné meno: **Generálna prokuratúra Slovenskej republiky**  
so sídlom Štúrova 2  
812 85 Bratislava  
Slovenská republika

IČO: 00 166 481  
DIČ: 2020830328

Bankové spojenie: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Číslo účtu IBAN: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Zastúpená: Mgr. Jozef Sedlák, námestník generálneho prokurátora Slovenskej republiky

(ďalej aj ako “**Objednávateľ**”)

a

Obchodné meno: **ALCASYS Slovakia, a.s.**  
so sídlom Staré grunty 36  
841 04 Bratislava  
Slovenská republika

IČO: 35 879 335  
IČ DPH: SK2021805764  
Zapísaná: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, vložka č. 3296/B

Bankové spojenie: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Číslo účtu IBAN: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Zastúpená: Ing. Ján Kostka - predseda predstavenstva

(ďalej aj ako “**Poskytovateľ**”)

(Objednávateľ a Poskytovateľ sa ďalej spoločne označujú aj ako „zmluvné strany“)

## II. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1 **Poskytovateľom** sa na účely tejto zmluvy rozumie spoločnosť Alcasys Slovakia, a.s., so sídlom Staré Grunty 36, Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3296/B, IČO: 35 879 335.
- 2.2 **Objednávateľom** sa na účely tejto zmluvy rozumie Generálna prokuratúra Slovenskej republiky, so sídlom: Štúrova 2, 812 85 Bratislava, IČO: 00 166 481.
- 2.3 **Zariadením** sa na účely tejto zmluvy rozumie zariadenie špecifikované v prílohe č. 1 k tejto zmluve, pre ktoré Poskytovateľ vykonáva servisné služby v rámci tejto zmluvy pre Objednávateľa za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.4 **Službami** sa na účely tejto zmluvy rozumejú servisné služby poskytované Poskytovateľom na základe tejto zmluvy na zariadeniach špecifikovaných v prílohe č. 1 k tejto zmluve, detailný popis servisných služieb je uvedený v ods. 3.1. a v prílohe č. 2 k tejto zmluve.
- 2.5 **Súčinnosťou** sa na účely tejto zmluvy rozumie také konanie zmluvných strán, ktoré je nevyhnutné pre riadne plnenie tejto zmluvy, a ktoré spočíva najmä v:
- poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany Poskytovateľa na účely riadneho plnenia predmetu tejto zmluvy,
  - zo strany Objednávateľa v zabezpečení prístupu zamestnancov Poskytovateľa, resp. ním určených osôb do príslušných priestorov v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy v požadovanom rozsahu,
  - bezodkladné oznamovanie zmien kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené konať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy (ods. 3.1.),
  - ďalšej súčinnosti, ktorá sa preukáže ako účelná pre plnenie predmetu tejto zmluvy.

## III. PREDMET PLNENIA

- 3.1 Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi pozáručné servisné služby na komunikačných zariadeniach v rozsahu podľa prílohy č. 2: Špecifikácia a popis servisných služieb.

## IV. TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na Objednávateľom požadovaný výkon služby v príslušnom termíne pre každý typ poskytovanej služby podľa prílohy č. 1 a č. 2 počas doby trvania tejto zmluvy. Časové pokrytie a dostupnosť poskytovaných servisných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 a č. 2.
- 4.2 Miestom vykonania služieb sú objekty Objednávateľa na adrese:
- a) Štúrova 2, 812 85 Bratislava;
  - b) Radlinského 10, 811 07 Bratislava;
  - c) Kvetná 13, 814 23 Bratislava.

**V.**  
**NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK A ZÁRUČNÁ DOBA**

- 5.1 Objednávateľ je povinný poruchy na zariadení a požiadavky na výkon servisných služieb/prác nahlasovať Poskytovateľovi na jeden z nasledujúcich kontaktov:
- telefonicky na tel. č. XXXXXXXXXXXXXXXX,
  - e-mailom na adresu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
  - faxom na fax. č. XXXXXXXXXXXXXXXX,
- s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy alebo požiadavky na poskytnutie služby a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje alebo požaduje vykonanie služby.
- 5.2 Poskytovateľ poskytuje na všetky vykonané servisné služby záruku v dĺžke 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom podpisu protokolu o vykonanom servise. Pri komponentoch spotrebného charakteru Poskytovateľ poskytuje záruku 6 mesiacov odo dňa podpisu protokolu o vykonanom servise. Práva vyplývajúce zo záruky nie je možné uplatniť v súvislosti s bežným opotrebovaním komponentu, alebo jeho jednotlivých častí.

**VI.**  
**POVINNOSTI A PRÁVA POSKYTOVATEĽA**

- 6.1 Poskytovateľ je povinný:
- vykonať dohodnutý predmet tejto zmluvy v rozsahu, termínoch a spôsobom dohodnutých s Objednávateľom a v súlade s touto zmluvou,
  - poskytovať servisné služby v najvyššej kvalite,
  - informovať Objednávateľa o vývojových zmenách komponentov, upozorniť včas na prípadné zmeny konkrétne dodaných komponentov oproti objednávke a realizovať tieto zmeny až na základe písomnej dohody s Objednávateľom,
  - informovať Objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnom prípade spôsobiť znížený výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho časti,
  - poskytovať v súvislosti s plnením predmetu zmluvy Objednávateľovi poradenstvo a konzultácie,
  - v plnom rozsahu zodpovedať za vlastné riadenie postupu prác pri plnení predmetu zmluvy, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov a dodržiavania predpisov o bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci,
  - umožniť kontrolu kvality komponentov a poskytnutých služieb prostredníctvom technického dozoru Objednávateľa,
  - vykonanie každej servisnej požiadavky potvrdiť osobe, ktorá poruchu alebo požiadavku nahlasuje,
  - v prípade, že rozsah poruchy znemožňuje komunikáciu z/do siete primárneho operátora a nie je možné ju odstrániť do 24 hodín od nástupu na jej odstránenie, zabezpečí Poskytovateľ náhradné riešenie zabezpečujúce základnú komunikáciu objektu so sieťou primárneho operátora do 48 hodín od nástupu na odstránenie poruchy.
- 6.2. Poskytovateľ má právo:
- v prípade potreby vykonať bezplatnú technickú inováciu zariadenia zlepšujúcu jeho výkonnosť,
  - neustále kontrolovať stav komponentov a dodržiavanie prevádzkových podmienok zariadení,

- zabezpečiť časť predmetu plnenia zmluvy prostredníctvom tretej strany, v týchto prípadoch preberá všetku zodpovednosť za prevedenie takto zadaných prác akoby ich realizoval sám.

## **VII.**

### **POVINNOSTI A PRÁVA OBJEDNÁVATEĽA**

#### 7.1. Objednávateľ je povinný:

- platiť Poskytovateľovi za predmet zmluvy cenu v dohodnutej výške a určeným spôsobom,
- určiť poverené osoby na nahlasovanie a prebratie servisu podľa predloženého harmonogramu alebo k vyžiadanému servisnému zásahu,
- zabezpečiť vstup povereným pracovníkom Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa k servisnému zásahu alebo na vyžiadanie, ak je to nevyhnutné v súvislosti s plnením predmetu zmluvy,
- bezplatne zabezpečiť potrebné energetické príkony pre činnosť pracovníka Poskytovateľa a komunikačné prostriedky nevyhnutné pre výkon servisnej činnosti,
- prípadne ním objednané služby nad rámec stanovený v ods. 3.1. tejto zmluvy uhrádzať na základe jednotkového cenníka služieb uvedeného v prílohe č. 3.

#### 7.2. Objednávateľ má právo:

- kontrolovať kvalitu komponentov a poskytovaných služieb,
- kontrolovať výhodnosť cien komponentov, prác a ďalších dodacích podmienok,
- odmietnuť prevzatie vykonanej služby, ak táto vykazuje vady,
- v prípade, že Poskytovateľ bude v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy a medzi obidvoma stranami nebude dohodnuté inak, má Objednávateľ právo v záujme bezpečnosti a plynulého prevádzkového chodu Objednávateľa zabezpečiť si odstránenie závady treťou osobou podľa vlastného výberu (prípadne vlastnými silami) avšak na náklady Poskytovateľa.

## **VIII.**

### **CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

#### 8.1. Cena za poskytovanie pozáručných servisných služieb za 1 mesiac je nasledovná :

1.060,- EUR bez DPH

Slovom: jedentisícšesťdesiat eur bez DPH

- 8.2. Služby vykonávané podľa čl. III tejto zmluvy budú uhrádzané Objednávateľom paušálne na konci každého kalendárneho mesiaca, vždy za uplynulé obdobie na základe daňového dokladu vystaveného Poskytovateľom. Výška mesačnej faktúrovanej sumy je uvedená v ods. 8.1.
- 8.3. Splatnosť daňového dokladu je 14 dní od doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 8.4. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti v súlade s touto zmluvou, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 8.5. K faktúrovaných sumám bude pripočítaná príslušná sadzba DPH podľa platných právnych predpisov v Slovenskej republike.
- 8.6. Ceny uvedené v tejto zmluve sú stanovené dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách.
- 8.7. Zmluvná cena určená v tejto zmluve (v ods. 8.1.) nemôže byť zmenená jednostranným úkonom žiadnej zmluvnej strany; tým nie je dotknuté ustanovenie ods. 8.8.
- 8.8. Ku zmene ceny predmetu zmluvy môže dôjsť zo strany Poskytovateľa iba v prípade, ak by došlo k zmene sadzby DPH.
- 8.9. Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením, spôsobených pracovníkmi obsluhy Objednávateľa, užívateľmi, neoprávneným zásahom tretích strán do zariadenia bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v uvedenej cene.

## **IX. ZMLUVNÉ POKUTY**

- 9.1. V prípade, že je Poskytovateľ v omeškaní s plnením predmetu zmluvy, má objednávateľ nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z mesačného poplatku za príslušné zariadenie za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 9.2. V prípade, že je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry za vykonané služby, má Poskytovateľ nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania s uhradením dlžnej sumy.
- 9.3. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy pri nesplnení povinnosti Objednávateľa, vyplývajúcej z ustanovení tejto zmluvy, pričom takéto neplnenie primerane posúva všetky termíny zaväzujúce Poskytovateľa.

## **X. OBCHODNÉ TAJOMSTVO A MLČANLIVOSŤ**

- 10.1 Dôverná informácia je každá informácia alebo skutočnosť verejne neprístupná, technického, obchodného, výrobného charakteru alebo iná informácia označená niektorou stranou tejto zmluvy ako dôverná. Dôverné informácie sú najmä, ale nie len, akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, know-how alebo iné práva duševného vlastníctva chránené osobitnými zákonmi, dáta, dokumentácie alebo iné informácie z informačného systému zmluvnej strany v akejkoľvek podobe.
- 10.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií pri výkone jeho činnosti, a že ich budú náležite chrániť pred neoprávnenou manipuláciou, minimálne však tak, akoby išlo o ochranu ich vlastných informácií podobnej povahy a dôležitosti. Rovnako sa zmluvné strany zaväzujú, že tieto informácie budú používať iba na účely priamo alebo nepriamo súvisiace s realizáciou plnenia podľa tejto zmluvy.

10.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia a oboznámia všetkých svojich zamestnancov, prípadne svojich vlastných zmluvných partnerov, prostredníctvom ktorých budú realizovať projekty/činnosti, pri ktorej sa dostanú alebo by sa mohli dostať do kontaktu s dôvernými informáciami, že budú dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, aby sa zabránilo neoprávnenej manipulácii s týmito informáciami. Rovnako sa zmluvné strany zaväzujú, že neposkytnú dôverné informácie a neumožnia neoprávnenú manipuláciu s nimi tretím osobám.

10.4 V prípade porušenia ustanovení tohto článku zmluvy má dotknutá zmluvná strana nárok na náhradu škody v plnom rozsahu.

## **XI. VYŠŠIA MOC**

11.1. Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nie len, vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku a výluky, alebo akejkoľvek inej udalosti mimo rozumnú kontrolu týkajúcej sa strany (ďalej označené ako „skutočnosť“)), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie tejto skutočnosti do päť (5) dní od dátumu výskytu tejto skutočnosti.

## **XII. ZÁNİK ZMLUVY**

12.1. Táto zmluva zaniká odstúpením od zmluvy, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán.

12.2. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy Poskytovateľom. Podstatným porušením zmluvy Poskytovateľom je porušenie ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa uvedenej v tejto zmluve, najmä:

- a) opakované nedodržanie dohodnutého termínu vykonania predmetu zmluvy,
- b) opakované nedodržanie kvalitatívnych podmienok výkonu servisných prác dohodnutých touto zmluvou,
- c) opakovaná reklamácia tej istej vady poskytnutých servisných služieb,
- d) viacnásobný výskyt väd poskytnutých servisných služieb.

V prípade odstúpenia od zmluvy sa už poskytnuté plnenia vzhľadom na charakter poskytovaných služieb nevracajú. Zmluvné strany v takomto prípade považujú úhrady zo strany Objednávateľa za služby poskytnuté Poskytovateľom za kompenzáciu bezdôvodného obohatenia, ktoré vzniká v prípade odstúpenia od zmluvy na strane Objednávateľa. Týmto však nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

12.3. Zmluva môže zaniknúť tiež výpoveďou bez uvedenia dôvodu zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa. Výpovedná lehota zmluvy je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, ak nie je dohodnuté inak.

12.4. Zmluva môže zaniknúť i dohodou oboch zmluvných strán k určitému dňu.

### **XIII.**

#### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 13.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 12 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- 13.2 Táto zmluva je v zmysle § 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 povinne zverejňovanou zmluvou. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňa 01.01.2024.
- 13.3 Táto zmluva je vyhotovená v troch (3) exemplároch, pričom dva (2) exempláre obdrží Objednávateľ a jeden (1) exemplár obdrží Poskytovateľ.
- 13.4 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto zmluve musia byť vykonané písomnou formou na základe dohody zmluvných strán.
- 13.5 V prípade, ak by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stanú v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto zmluvy.
- 13.6 Zmluvné strany budú riešiť prípadné rozpory predovšetkým dohodou. V prípade, ak dohoda nie je možná, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na príslušný súd.
- 13.7 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v aktuálnom znení a právnymi predpismi s ním súvisiacimi.
- 13.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si znenie zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle, zbavenej akýchkoľvek omylov, ju podpisujú.
- 13.9 Prílohy č. 1- 3:
1. Špecifikácia Zariadenia a cena služieb,
  2. Špecifikácia a popis servisných služieb.
  3. Jednotkový cenník servisných služieb

V Bratislave: 19.12.2023

V Bratislave: 19.12.2023

.....  
Ing. Ján Kostka  
Predseda predstavenstva  
ALCASYS Slovakia, a.s.

.....  
Mgr. Jozef Sedlák  
námestník  
generálneho prokurátora Slovenskej republiky

# 1. Príloha č. 1 Špecifikácia Zariadenia a cena služieb:

Miesto inštalácie zariadenia:

- a) Štúrova 2, 812 85 Bratislava;
- b) Radlinského 10, 811 07 Bratislava;
- c) Kvetná 13, 814 23 Bratislava.

Typ zariadenia: Alcatel OmniPCX Enterprise

Konfigurácia zariadenia:

- Hardware:
  - 1x Call server CS3
  - 2x GD BOARD
  - 1x MEX BOARD
  - 2x PRA prístup do VTS
  - 2x APA8 prístup do VTS
  - 4x SLI 16 karta analógových účastníkov
- Software:
  - 240x digital users SWL
  - 60x analog users SWL
  - 51x SIP users SWL
  - 1x SW Engine 350 OV8770 R 4.2
  - 1x SW Engine 350 OXE R 12.4
- Telefónne prístroje:
  - 150x 8008
  - 37x 8028s
  - 3x 8058s
  - 8x 8068s

Cenová sumarizácia:

Termín poskytovania služby : od 1.1.2024 do 31.12.2024

Pol.	Popis a funkcionálna služba	Mesiac	Cena v EUR bez DPH	
			Cena / mesiac	Cena celkom
<b>1.</b>	<b><i>OXE Annual Maintenance - L3</i></b>			3 180,000
	OmniPCX Enterprise SPS - Restart 1 year	12	225,000	2 700,000
	OmniVista 8770 SPS - Restart 1 year	12	40,000	480,000
<b>2.</b>	<b><i>Služby podpory a prevádzky</i></b>			9 540,000
	Podpora a prevádzky SLA 8x5, reakčná doba do 2 hod. Odstránenie poruchy do 8 hod., konfiguračné zmeny v rozsahu 2 hod. / mesiac	12	675,000	8 100,000
	Unified communication RAINBOW 20x Enterprise + 350 Basic user / mesiac	12	120,000	1 440,000
<b>CENA SPOLU v EUR bez DPH za 1 mesiac / rok</b>			<b>1 060,000</b>	<b>12 720,000</b>
<b>Výška DPH</b>			<b>212,000</b>	<b>2 544,000</b>
<b>CENA SPOLU v EUR s DPH za 1 mesiac / rok</b>			<b>1 272,000</b>	<b>15 264,000</b>



## 2. Príloha č. 2: Špecifikácia a popis servisných služieb:

**Rozsah na úrovni L3 Alcatel-Lucent Solution Premier Service (SPS)** poskytuje:

- Maintenance Release – verzie, ktoré riešia (fixujú) defekty (bugs), ktoré sa v danej software verzii objavili; ale neobsahuje nové vlastnosti a funkcie
- Minor releases – verzie postavené na rovnakej architektúre, ktoré obsahujú nové vlastnosti a funkcie; riešia (fixujú) defekty (bugs), ktoré sa v danej software verzii objavili;
- Major releases - verzia, ktorá prináša podstatnú zmenu aktuálnej software verzie, pričom môže byť postavená na novej architektúre
- poskytovanie dokumentácie na vyžiadanie užívateľom prostredníctvom Poskytovateľa

**Rozsah servisných služieb na úrovni L1,2**

- Hot-line 8 x 5, nonstop prístup na servis desk
- support Alcatel OmniPCX Enterprise :
  - výmena nefunkčných častí zariadenia za funkčné (cena náhradných dielov PBX nie je započítaná v cene služby je faktúrovaná podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa),
  - výmena nefunkčných koncových zariadení za funkčné (cena koncových zariadení - telefónnych prístrojov a náhlavných súprav, nie je započítaná v cene služby, je faktúrovaná podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa)
- garancia dostupnosti 99,9% pre kľúčové komponenty riešenia,
- telefonická podpora,
- technická podpora, konzultácie,
- diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadeniach,
- zabezpečenie rozšírenia a zmeny implementovaného riešenia (na základe osobitej dohody),
- zálohovanie konfigurácií jednotlivých komponentov
- profylaktická preliadka 1-krát ročne
- správa prístupových hesiel do systémov v sieti

**Incident management - Remote**

- Diaľková analýza a diagnostika incidentov
- Diaľkové obnovenie prevádzky a vyriešenie komunikačných problémov
- Spustenie on-site diagnostiky ak je potrebné

**Incident management - On-site**

- Hardwarové problémy riešené výmenou chybného komponentu

**Change Management – Remote:** vykonávanie úprav v jestvujúcich nastaveniach zariadení v nasledujúcom rozsahu 2 hod / mesiac:

- Zmena existujúceho užívateľského parametra:
- Zmena mena
- Zmena oprávnenia
- Zmena zaradenia v existujúcich užívateľských skupinách
- Konfigurácia CLIP

Ostatné požiadavky na úpravy / zmeny súvisiace s rozširovaním funkcionality / budú realizované v rámci zmluvného rozsahu. Po jeho vyčerpaní budú tieto predmetom „change requestov“ a nie sú zahrnuté v cene služby.

Dôležitá poznámka: všetky požiadavky na plánované práce súvisiace s údržbou systémov (updates, upgrades, migrácie, sťahovanie, reštarty, zálohovanie, a pod) musia byť Poskytovateľovi oznámené minimálne 48 hodín vopred.

**Reakčná doba na požiadavku**

	Doba odozvy	Zásah na mieste	Odstránenie poruchy
Typ poruchy			
Kritická	Do 2 hodín	Do 4 hodín	Do 8 hodín
Závažná	Do 2 hodín	Do 8 hodín	Do 24 hodín
Bežná	Do 2 hodín	Do 24 hodín	Do 10 dní

**Definície poruchy**

Definícia poruchy	
Kritická	System je pre zabezpečenie činnosti objednávateľa nepoužiteľný. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na zákazníkov
Závažná	Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na zákazníkov
Bežná	Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby

**Reakčná doba na požiadavky rekonfigurácií a konzultácií**

	Doba odozvy	Zásah na mieste
Rekonfigurácie, konzultácie	Do 4 hodín	Do 24 hodín

**Časové pokrytie pre služby: Pondelok – Piatok 08:00 – 16:00**

## Príloha č. 3: Jednotkový cenník servisných služieb:

Služba	Úroveň	Spôsob poskytnutia	Pracovná doba 08:00 - 17:00 (€ / h)	Pracovné dni mimo hlavnú pracovnú dobu 17:00 - 08:00 (€ / h)	Dni pracovného voľna a pokoja 00:00 - 24:00 (€ / h)	cestovné náklady	Poznámka
<b>Inštalácia / Install</b>	basic	on-site	40	60	80	0,45 €/km, BA - 18,50 €	mechanické inštalácie (kabelážne práce)
	standard	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	základné konfigurácie
	advanced	on-site/on-line	80	120	160	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Network, Management
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km, BA - 18,50 €	CC
<b>Podpora / Support</b>	asist	on-line	40	60	80	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Telekonzultácia a podpora
	asist	on-site	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Technická podpora u zákazníka / systémy OXO/IPO/Open Stage
	asist	on-site	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Technická podpora u zákazníka / systémy A4400/OXE/Avaya Aura
	basic S	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Dialková diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy OXO/IPO/Open Stage
	basic	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Dialková diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy A4400/OXE/Avaya Aura
	advanced	on-site/on-line	80	120	160	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Rekonfigurácie, nastavenia - Network management, Aplikácie
<b>školenie / Training</b>	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km, BA - 18,50 €	Rekonfigurácie, nastavenia Contact Centrá
	basic	on-site	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	užívateľské
	advanced	on-site	80	120	160	0,45 €/km, BA - 18,50 €	administrátorské, Management SV
	expert	on-site	90	135	180	0,45 €/km, BA - 18,50 €	CC
<b>Výmena / Replacement</b>	basic	on-site	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	fyzická výmena hardware
<b>Analýza / Analyse</b>	basic		40	60	80	0,45 €/km, BA - 18,50 €	merania, zber údajov
	advanced		70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	vyhodnotenia, návrhy
<b>Projekt / Project</b>			podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	0,45 €/km, BA - 18,50 €	projektová dokumentácia
<b>Projekt management / PM</b>			80	120	160		
<b>Customizácia</b>	basic	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km, BA - 18,50 €	tarifikácie, basic CTI
	advanced	on-site/on-line	80	120	160	0,45 €/km, BA - 18,50 €	CTI
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km, BA - 18,50 €	CTI pre Contact Center