

ZMLUVA O SERWISE

č. SK2408/03
(ďalej len „zmluva“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Poskytovateľ servisu:

SOITRON, s.r.o.
Plynárska 5
829 75 Bratislava 25

IČO:

35 955 678

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

SWIFT:

IBAN:

Zapísaný:

Zastúpený:

v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro,
vložka č. 37618/B

Ing. Ondrej Smolár
konateľ spoločnosti

(ďalej len „**poskytovateľ**“)

1.2. Objednávateľ servisu:

Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a.s (BTS)
Letisko M. R. Štefánika
Bratislava II
823 11
35 884 916

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

Zapísaný:

Zastúpený :

v Obchodnom registri Mestského súdu III, oddiel Sa, vložka č.
3324/B

Ing. Dušan Novota, predseda predstavenstva
Ing. Juraj Vágner, člen predstavenstva

(ďalej len „**objednávateľ**“)

(poskytovateľ a objednávateľ ďalej spoločne aj ako „**zmluvné strany**“, alebo jednotlivo ako „**zmluvná strana**“)

- 1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

- **Informačný systém (IS)** je funkčný celok, tvorený hardvérovými a softvérovými komponentami. Sú nimi aplikácie a technické zariadenia (servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeláž), slúžiace na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete.
- **Hardware** je technické zabezpečenie informačného systému.
- **Software** je programové vybavenie informačného systému.
- **Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení „Ticket“.
- **ServiceDesk (SD)** je centrálny kontaktný bod poskytovateľa pre objednávateľa. SD zabezpečuje zaznamenávanie Ticketov do ITSM, prideluje riešiteľa jednotlivým Ticketom a rieši jednoduchšie úlohy.
- **ITSM nástroj (ITSM)** je aplikácia slúžiaca na podporu plnenia tejto zmluvy, zaznamenávanie úloh (Ticketov) a sledovanie ich životného cyklu.
- **Ticket** je zaznamenaná požiadavka objednávateľa v ITSM, (napr. Incident, Problem, Change, Feedback). Tento záznam nesie v sebe informácie, potrebné pre vyhodnocovanie plnenia tejto zmluvy.
- **Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa v pracovných dňoch počas pracovnej doby poskytovateľa.
- **Pracovná doba** poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 17:00.
- **Patch** je súbor vytvorený výrobcom – (napr. Cisco Systems, HP, IBM, Microsoft) a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
- **Hotpatch** je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.
- **Priorita** je definovaná závažnosť Ticketu.
- **Urgency** (naliehavosť) tento parameter popisuje naliehavosť potreby riešenia vzniknutej situácie. Môže mať tri úrovne – nízka, stredná a vysoká. Úroveň naliehavosti určuje objednávateľ.
- **Impact** (dopad) – popisuje rozsah obmedzení, ktoré daný Incident spôsobil. Môže mať tri úrovne – „vysoký“ – ak Incident znemožňuje používanie IS ako celku; „stredný“ - ak Incident spôsobuje významné problémy pri používaní IS, a/alebo znemožňuje používanie tohoto systému skupine užívateľov a „nízky“ – ak dôsledky Incidentu sa týkajú jednotlivca.
- **Service Request** je požiadavka na vykonanie konkrétnej činnosti (drobnej zmeny) preddefinovanej v Popise služieb, napr., vytvorenie užívateľského konta, prídanie do skupiny, inštalácia PC, reset hesla a pod.
- **ADM** (Account Delivery Manager / Koordinátor zákazníckej podpory) - pracovník poskytovateľa priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia tejto zmluvy.
- **SDM** (Service Delivery Manager) – priamy nadriadený ADM
- **DM** (Direct Manager) - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu
- **QM** (Quality Manager) - manažér kvality
- **TD** (Technical Director) - technický riaditeľ
- **ED** (Executive Director) - výkonný riaditeľ
- **Incident** je udalosť, ktorá spôsobuje nefunkčnosť IS alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.
- **Problem** je neznáma podstatná príčina jedného závažného alebo viacerých opakujúcich sa Incidentov.
- **Change** znamená zmenu, t. j. rozšírenie, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.
- **Feedback** (spätná väzba) umožňuje objednávateľovi vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť s plnením zmluvy formou záznamu do ITSM, prostredníctvom pochvaly alebo sťažnosti. Feedback slúži na sledovanie kvality poskytovaných služieb. Feedback sťažnosť musí byť zadaný v jednej z Priorít podľa bodu 4.1.3. ods. 4.1. čl. 4. tejto zmluvy.

- **TTO** (Time to open - doba odozvy) je čas meraný od vytvorenia Ticketu v ITSM do doby začatia riešenia Ticketu.
- **TTR** (Time to resolve) je čas meraný od zaznamenania Ticketu v ITSM do doby vyriešenia.
- **Incident management** je proces, ktorý slúži na vyriešenie Incidentu v čo najkratšom čase.
- **Problem management** je proces, ktorý slúži na vyriešenie Problemu.
- **Change management** je proces, ktorý slúži na realizáciu Change.
- **Pending** (stav čakania) je stav Ticketu, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problemu čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTR.
- **Auto Accept** znamená, že ak objednávateľ do 7 (slovom: siedmich) kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.
- **Servisný program výrobcu** (Maintenance) riešenie nadštandardnej formy záruky a s ňou súvisiacich služieb poskytovaných výrobcu (napr.: HP, IBM, Cisco, Avaya). Obsah servisného programu je definovaný podmienkami konkrétneho výrobcu.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi služby technickej podpory, pre systémy, zariadenia a software v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 3.2. Detailné popisy a podmienky poskytovania služieb sú uvedené v Servisnom katalógu poskytovateľa, ktorý tvorí Prílohu č. 2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

4. ESKALÁCIE

- 4.1. V prípade nespokojnosti s poskytovaním plnenia tejto zmluvy má objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadaním Ticketu Feedback podľa nasledovných pravidiel:
 - 4.1.1. Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov komunikácie prostredníctvom Servicedesku poskytovateľa uvedených v Prílohe č.1 bod 1.3 Služby - komunikačné rozhranie.
 - 4.1.2. Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je poskytovateľ povinný každú eskaláciu evidovať v ITSM s definovaním Priority eskalácie.
 - 4.1.3. Priorita eskalácie je podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita 1	Nedostatočným plnením predmetu tejto zmluvy bola spôsobená degradácia alebo výpadok služby, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 2.
Priorita 2	Nedostatočným plnením predmetu tejto zmluvy bola zapríčinená čiastočná alebo úplná nefunkčnosť komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 3.
Priorita 3	Slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s poskytovaním predmetu tejto zmluvy (technické riešenie, doba riešenia), prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 4.

Priorita 4	Slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s poskytovaním predmetu tejto zmluvy (napr. spôsob komunikácie, doba odozvy)
------------	--

4.1.4. Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov poskytovateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie.

	Riešiteľ eskalácie	Zodpovedný za riešenie	Informovaní o riešení
Priorita 1	DM	TD	ADM, SDM, QM, TD, ED,
Priorita 2	DM	SDM	ADM, SDM, QM, TD
Priorita 3	DM	ADM	DM, QM, ADM
Priorita 4	DM	DM	DM, QM, ADM

5. CENA PREDMETU ZMLUVY

5.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za služby podpory podľa článku 3. ods. 3.1. tejto zmluvy vo výške paušálneho poplatku bez DPH:

pol.	Popis	cena	jednotka
5.1.1	Paušálny poplatok, ktorý zahŕňa výkony podľa ods. 3.1. čl. 3. tejto zmluvy	300,00	EUR/mesiac

5.2. Paušálny poplatok nepokrýva náklady na odstraňovanie Incidentov, vzniknutých v dôsledku zásahov objednávateľa alebo tretích strán. Takéto Incidenty sú riešené podľa im prislúchajúcich Priorít, ale na ich vyriešenie sa nevzťahujú zmluvné pokuty a ich riešenie je spoplatnené rovnakou sadzbou ako Change management podľa ods. 5.3. tohto článku zmluvy.

5.3. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za Change management nad rámec predplatených hodín podľa skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadzieb /a /alebo/ Popisu služieb podľa tabuľky:

pol.	Popis	cena	jednotka
5.3.1	Práca systémového inžiniera - senior	120	EUR/hod
5.3.2	Práca systémového inžiniera – štandard	100	EUR/hod
5.3.3	Práca systémového inžiniera – junior	70	EUR/hod

5.4. Dopravné náklady, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,40 EUR/km bez DPH a času stráveného na ceste (počítané od najbližšej pobočky poskytovateľa), vynásobeného 40% hodinovej sadzby príslušného systémového inžiniera.

5.5. Náklady na práce, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej pracovnej doby poskytovateľa, budú fakturované s príplatkom 20% nad hodinovú sadzbu príslušného systémového inžiniera.

5.6. Podkladom pre fakturáciu podľa ods. 5.3, 5.4. a 5.5. tohto článku zmluvy budú reporty

z ITSM.

- 5.7. Zmluvné strany sa dohodli na mesačnej fakturácii.
- 5.7.1. Faktúra za služby poskytnuté v rámci paušálneho poplatku podľa bodu 5.1.1 ods. 5.1. tohto článku zmluvy bude vystavená vopred na celé servisné obdobie najneskôr do 10 (slovom: desiateho) pracovného dňa príslušného servisného obdobia.
- 5.7.2. Faktúra za služby poskytnuté nad rámec paušálneho poplatku podľa ods. 5.3., 5.4. a 5.5. tohto článku zmluvy bude vystavená spätne za servisné obdobie najneskôr do 10 (slovom: desiateho) pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po ukončení servisného obdobia.
- 5.8. Všetky ceny v tejto zmluve sú uvádzané bez DPH, ktorá bude pripočítaná v sadzbe odpovedajúcej príslušnej legislatíve platnej k dátumu vystavenia faktúry.
- 5.9. Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet poskytovateľa dohodnutú sumu, prípadne jej časti, na základe faktúr poskytovateľa do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa ich vystavenia.
- 5.9.1. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy vyjadruje svoj výslovný súhlas s elektronickým doručovaním faktúr v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH, a to na [REDAKOVANÉ]. V prípade zmeny e-mailovej adresy, uvedenej v tejto Zmluve ako adresa pre doručovanie elektronických faktúr, je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi pre tieto účely novú e-mailovú adresu, a to najneskôr do 5 (slovom: piatich) dní odo dňa kedy ku zmene došlo. Zmluvné strany sa dohodli, že v tomto prípade nie je potrebné vyhotoviť dodatok k Zmluve, ale postačí len jednostranné oznámenie novej e-mailovej adresy Objednávateľom elektronicky na e-mailovú adresu Poskytovateľa : [REDAKOVANÉ]
- 5.9.2. Elektronická faktúra sa považuje za doručenie okamihom odoslania e-mailovej správy zo strany Poskytovateľa na elektronickú adresu Objednávateľa; v prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručenie uplynutím dvoch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Objednávateľa.
- 5.9.3. Objednávateľ je oprávnený vrátiť elektronickú faktúru pred uplynutím lehoty jej splatnosti bez zaplataenia, len ak neobsahuje niektorú z náležitostí, ustanovenú všeobecne záväzným právnym predpisom alebo označenie banky a čísla účtu Poskytovateľa, pričom musí uviesť dôvod vrátenia. V takom prípade plynie nová lehota splatnosti odo dňa doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 5.9.4. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, ak poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití Internetu. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného alebo nedostatočného pripojenia Objednávateľa do siete Internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Objednávateľovi alebo z iných dôvodov, pre ktoré sa Objednávateľovi nepodarilo nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k Internetu.
- 5.9.5. Zaslanie tej istej elektronickej faktúry bude Poskytovateľ opakovať najviac 3 - krát. Ak ani po opakovaných pokusoch nebude možné z dôvodov na strane Objednávateľa zasláť niektorú elektronickú faktúru na poslednú známu e-mailovú adresu, zašle Poskytovateľ objednávateľovi faktúru poštou, pričom ho zároveň upovedomí o nemožnosti zasláť faktúru elektronicky a vyzve ho na odstránenie vzniknutého nedostatku, prípadne na oznámenie novej e-mailovej adresy.

6. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že:
- 6.1.1. bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii Technickej podpory.
 - 6.1.2. bude uskutočňovať Technickú podporu len po súhlase objednávateľa.
 - 6.1.3. bude vykonávať Technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálnosť objednávateľovho IS.
 - 6.1.4. bude predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť. Pokiaľ by poskytovateľ mal vykonávať niektoré časti predmetu tejto zmluvy prostredníctvom tretích osôb, je povinný vyžiadať si súhlas objednávateľa. Za výkony tretích osôb zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.
- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že:
- 6.2.1. umožní poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu Technickej podpory prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
 - 6.2.2. zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon Technickej podpory vyžaduje.
 - 6.2.3. povolí poskytovateľovi vzdialený prístup a administrátorské heslá. Ďalej sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu tejto zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
 - 6.2.4. písomne oznámi poskytovateľovi mená pracovníkov poverených na nahlasovanie požiadaviek na Technickú podporu, ich telefónne čísla, E-mail adresy do 5 (slovom: piatich) dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.
 - 6.2.5. do 168 hodín (7 dní) od vyriešenia Ticketu potvrdí, prípadne odmietne správnosť riešenia v ITSM. Pokiaľ tak neurobí, nastane automaticky akcia Auto Accept a riešenie sa týmto považuje za objednávateľom akceptované.
 - 6.2.6. v prípade, že zabezpečenie Servisného programu výrobcu pre zariadenia postihnuté týmto Incidentom, alebo Problemom, nie je súčasťou poskytovaných služieb Technickej podpory v rámci paušálneho poplatku podľa ods. 5.1. čl. 5. tejto zmluvy, je vecou súčinnosti objednávateľa zabezpečiť tento Servisný program výrobcu. V prípade neposkytnutia súčinnosti, platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu tejto zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
- 6.3. Potvrdením vykonania Technickej podpory je Ticket v stave akceptovaný v ITSM.
- 6.4. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie. Pri trvalej výmene v rámci záruky nefunkčného zariadenia za funkčné zariadenie je objednávateľ povinný vrátiť poskytovateľovi nefunkčné zariadenie.
- 6.5. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcu pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava

bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa na jeho náklady.

- 6.6. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

7. ZMLUVNÉ POKUTY

- 7.1. V prípade nedodržania TTR uvedeného v Prílohe č.2 tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť, pre Službu Incident Management si objednávateľ môže uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu z omeškania vo výške 5% z poplatku uvedeného v ods. 5.1. čl. 5. tejto zmluvy prepočítaného na 1 (slovom: jeden) mesiac za každých aj začatých 25% času TTR definovaného v danej prioritě.
- 7.2. Maximálna výška zmluvnej pokuty podľa ods. 7.1. tohto článku zmluvy je 30% z poplatku uvedeného v ods. 5.1. čl. 5. tejto zmluvy prepočítaného na 1 (slovom: jeden) mesiac.
- 7.3. V prípade omeškania s platbou si poskytovateľ môže uplatniť voči objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z fakturovanej čiastky za každý aj začatý deň omeškania. V prípade omeškania s platbou o viac ako 15 (slovom: pätnásť) dní po splatnosti, si poskytovateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky Incidents podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t. j. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany objednávateľa.

8. MLČANLIVOSŤ

- 8.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovávajú mlčanlivosť o akýchkoľvek skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení povinností v súvislosti s touto zmluvou, napr. hospodárske, bankové, obchodné tajomstvo, ceny, know-how, technické riešenie, dokumentácia, atď.
- 8.2. Obe zmluvné strany sú si vedomé následkov, ktoré by proti nim mohli byť uplatnené v dôsledku škôd alebo porušenia zákonných ustanovení, vzniknutých nedodržaním tejto mlčanlivosti. Táto mlčanlivosť sa dotýka všetkých zamestnancov zmluvných strán. Za výber takýchto osôb zodpovedajú obe zmluvné strany.
- 8.3. Žiadne z informácií, ktoré získali zmluvné strany v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nesmú sprístupniť tretím osobám, ani využiť na iný účel bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Rovnako nesmú pripustiť, aby sa tak stalo z ich nedbanlivosti, alebo inak.

9. NÁHRADA ŠKODY


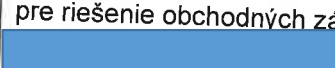


- 9.1. V prípade, že objednávateľovi vznikne priama škoda v dôsledku zavinenia poskytovateľa, poskytovateľ sa zaväzuje k úhrade takto vzniknutej škody, maximálne však do výšky 10 násobku paušálneho poplatku, uvedeného v ods. 5.1. čl. 5. tejto zmluvy prepočítaného na jeden mesiac.
- 9.2. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA zmluvy má uzatvorenú poisťnú zmluvu, čo na požiadanie preukáže objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto zmluvy. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy je podstatným porušením tejto zmluvy.

10. UKONČENIE ZMLUVY

- 10.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – 36 (slovom: tridsaťšesť) mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti. V prípade, ak niektorá zo zmluvných strán nedoručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o ukončení zmluvy najneskôr 30 (slovom: tridsiatich) dní pred ukončením ročného obdobia, platnosť a účinnosť tejto zmluvy sa automaticky predlžuje vždy o ďalší 1 (slovom: jeden) rok.
- 10.2. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s ust. § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 10.3. Poskytovateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou v prípade, že objednávatel' opakovane mešká s úhradou faktúr viac ako 60 (slovom: šesťdesiat) dní odo dňa splatnosti faktúry.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Táto zmluva nadobúda právoplatnosť od dátumu jej podpisu oboma zmluvnými stranami a právne účinky nadobúda v zmysle ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacich platných právnych predpisov, nasledujúcim dňom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 11.2. Vzťahy medzi objednávatel'om a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 11.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou. V prípade, že spor nebude možné riešiť dohodou bude príslušným na rozhodnutie súd v mieste sídla poskytovateľa.
- 11.4. Rozsah a technický obsah predmetu tejto zmluvy (doplnenie alebo vyradenie zariadení uvedených v Prílohe č.1, alebo služieb uvedených v Prílohe č.2) a s tým súvisiaca úprava ceny predmetu tejto zmluvy môže byť oproti pôvodnému zneniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.
- 11.5. Kontaktné osoby:

za poskytovateľa:	za objednávateľa:
pre riešenie obchodných záležitostí: 	pre riešenie obchodných záležitostí: 
pre riešenie technických záležitostí: 	pre riešenie technických záležitostí: 

- 11.6. Táto zmluva je vyhotovená v 2 (slovom: dvoch) rovnopisoch, z ktorých objednávateľ a poskytovateľ servisu obojstranne obdržia po 1 (slovom: jednom) rovnopise.

Príloha č.1: Predmet zmluvy - Zoznam služieb, lokalít, kontaktných osôb a zariadení

Príloha č.2: Popis služieb


V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

za poskytovateľa:

za objednávateľa:


Ing. Ondrej Smolár
konateľ spoločnosti


Ing. Dušan Novota
predseda predstavenstva


Ing. Juraj Vágner
člen predstavenstva

Príloha č.1 k Zmluve o servise č. SK2408/03

Predmet zmluvy - Zoznam služieb, lokalít, kontaktných osôb a zariadení

1.1 Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb technickej podpory kvalifikovaným technickým tímom poskytovateľa.

V súlade s identifikovanými potrebami objednávateľa tvoria predmet zmluvy služby vymenované v odstavci 1.1 tejto prílohy, ktoré zabezpečujú tieto servisné oblasti:

Incident Management	Áno
Problem Management	Áno
Change Management	Nie
Profylaxia	Nie
Monitoring	Nie

SLA_ID	SLA	Dostupnosť	Priorita 1			Priorita 2			Priorita 3			Priorita 4		
			TTO	TTR	TTO	TTR	TTO	TTR	TTO	TTR	TTO	TTR		
SIAB85	SLA_Bronze_8x5	8x5	2H	NBD	2H	48H	2H	72H	2H	72H	2H	120H		
	Incident Management	8x5	NBD	-	NBD	-	2BD	-	4BD	-	NBD	-		
	Problem Management	8x5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Change Management	8x5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

1.2 Služby - komunikačné rozhranie

Vyhradeným komunikačným rozhraním určeným pre prístup k službám je ServiceDesk poskytovateľa, ktorý slúži pre nahlásenie poruchy alebo servisnej požiadavky nasledovnými spôsobmi:

telefonicky	
elektronicky - e-mail	
elektronicky - ITSM	
Dostupnosť ServiceDesku je určená parametrom Dostupnosť uvedeným v popise SLA v odstavci 1.1 Predmet zmluvy	

2. Zoznam lokalít a kontaktných osôb

ID:	Lokalita, adresa:	Štát	Telefón:	E-mail:	Kontaktná osoba:
SSK_001					
SSK_002					
SSK_003					
SSK_004					

3. Zoznam pokrytých zariadení a aplikácií

ID	Názov aplikácie	Kategória	Množstvo	SLA	Lokalita	Datum aktivácie	Maintenance
1	Rapid7 InsightVM. Subscription for the specified asset range. This includes discovery, unlimited scan engines, unlimited templates and up to 3 InsightVM Consoles, for 3 years	Aplikácia	1	SLA_Bronze_8x5	SSK_001		Vendor maintenance

PRÍLOHA Č.2

SOITRON SERVISNÝ KATALÓG



SERVICE LEVEL AGREEMENT - PREHĽAD POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Pri poskytovaní našich služieb sa snažíme rozumieť unikátnym potrebám a očakávaniam našich zákazníkov, ktoré vychádzajú z ich veľkosti, miesta pôsobenia, podnikateľského zamerania a stratégie. Za účelom prínosu čo najväčšej pridanej hodnoty našim klientom, sme rozdelili našu službu na tri základné kategórie: Bronze, Silver a Gold. Naše prémiové balíky sú prispôsobené pokrytiu 8x5 a 24x7x365.

Každá kategória ponúka kombináciu individuálnych služieb, ktoré sa zameriavajú na najviac kritické potreby v rámci každodennej prevádzky IT.

Naše široko-škálovateľné portfólio nám umožňuje flexibilne prispôbovať štruktúru požadovanej služby a preto vieme finálny dizajn riešenia upraviť presne na mieru vašim špecifickým požiadavkám a preferenciám.

NÁZOV SLUŽBY		BRONZE	SILVER	GOLD
TECHNICKÁ PODPORA	Pokrytie	8/5	8/5	8/5
	Doba odozvy	2 hodiny	1 hodina	0,5 hodiny
	Doba riešenia - Priorita 1	NBD	6 hodín	4 hodiny
	Doba riešenia - Priorita 2	2 NBD	NBD	6 hodín
	Doba riešenia - Priorita 3	32 hodín	24 hodín	16 hodín
	Doba riešenia - Priorita 4	40 hodín	40 hodín	24 hodín
Account Delivery Manager		Zdieľaný	Zdieľaný	Dedikovaný
Pravidelné stretnutia		Ročne	Kvartálne	Mesačne
Service Desk		✓	✓	✓
Monitoring		✓	✓	✓
Manažment podpory zariadení		✓	✓	✓
Manažment reklamácií		✓	✓	✓
IT konzultácie		✓	✓	✓
Manažment náhradných dielov		✗	✓	✓
Manažment výmeny hardvéru		✗	✓	✓
Kritické aktualizácie		✗	✗	✓
Profylaxia		✗	✗	✓

Časové parametre Technickej podpory, uvedené pre úrovne služieb Bronze, Silver a Gold, môžu byť upravené v súlade so špecifickými potrebami zákazníka. Záväzné hodnoty týchto parametrov platné v rámci uzatvoreného zmluvného vzťahu sú uvedené v Prílohe č.1 odst. 1.1 Predmet zmluvy.

SERVICE DESK

Soitron Service Desk predstavuje centrálny kontaktný bod, kam naši vybraní zákazníci môžu smerovať všetky svoje požiadavky súvisiace so supportom používaných IT riešení. Náš tím špecialistov je vám k dispozícii **nepretržite, počas celého roku vrátane sviatkov a víkendov**, bez ohľadu na geografickú pôsobnosť vašich pobočiek. Klientske požiadavky sú prijímané primárne formou e-mailov, avšak je možné nás kontaktovať aj telefonicky. Všetky požiadavky sú spracované v našom špeciálne upravenom ITSM nástroji, ktorý je plne dostupný aj pre našich zákazníkov v privátnom a zabezpečenom móde. Tento manažmentový systém umožňuje taktiež prístup ku kľúčovým metrikám, reportom a grafickým náhľadom, ktoré vám poskytujú lepší prehľad nad vami zakúpenou službou.

Pre zabezpečenie vysokej kvality poskytovaných služieb a eliminovanie chybovosti sme upravili naše procesy na základe ITIL metodológie a celosvetového štandardu ISO 20000.

TECHNICKÁ PODPORA

Systémoví inžinieri zabezpečujú **technický výkon nutný na odstránenie neočakávaného výpadku** vami požadovanej služby. Z dôvodu udržania neustáleho kontaktu so súčasnými technologickými inováciami, technici jednotlivých technologických veží rotujú medzi implementáciou nových projektov a kontinuálnym technickým dohľadom nad existujúcimi službami, ktoré Soitron poskytuje zazmluvneným zákazníkom. Po podpise zmluvy získava zákazník primárneho a záložného technického majiteľa. Títo ľudia sa detailne zoznámia s infraštruktúrou, ktorá bude predmetom služieb, architektúrou a filozofiou používania tak, aby boli následne ponúkané služby poskytnuté v súlade s prevádzkovými požiadavkami zákazníka. Technický majiteľ je zodpovedný za prípravu všetkej technickej dokumentácie, ktorá bude použitá pre poskytovanie služieb a na vypracovanie návrhu zmien a zlepšení v oblasti infraštruktúry, ktorú spravuje. Systémoví inžinieri sú vám k dispozícii počas doby pokrytia, ktorá je definovaná v zmluve pre potreby konzultácií, riešenia technickej podpory a pri riešení servisných TAC požiadaviek.

DOBA ODOZVY

Doba odozvy predstavuje časový úsek od zaznamenania prvotnej zákaznickej požiadavky alebo vygenerovania automatického alarmu v našom monitorovacom systéme do momentu, kedy pracovník Soitron Service Desku zareaguje na vzniknutý incident. Od zaznamenania incidentu trvá pracovníkom technickej podpory len niekoľko minút, kým je vykonané prvotné prešetrenie vzniknutého problému, príp. priradenie danej požiadavky na vyššiu líniu technickej podpory, v prípade ak nie je požadované riešenie v technickej kompetencii Service Desku.

Na základe zákaznických preferencií, dôležitosti incidentu, celkového dopadu a doby odozvy vyšpecifikovanej v príslušnej SLA zmluve sa priemerná doba odozvy pohybuje medzi **30 až 120 minút**.



DOBA RIEŠENIA

Doba riešenia je jednou z kľúčových metrík, pričom ide o časový úsek, ktorý uplynie medzi prvotným nahlásením incidentu a obnovením služby alebo celkovej funkčnosti systému zákazníka. Priorita vygenerovaného tiketov je určená na základe parametrov „dopad“ (impact) a „naliehavosť“ (urgency) obnovy služby, systému alebo aplikácie. Štandardne používame štyri úrovne priorít tiketov (kritická - 1, dôležitá - 2, normálna - 3 a nízka - 4) s individuálnymi časmi doby riešenia. DOBA RIEŠENIA Doba riešenia kritických incidentov je spravidla medzi 2 až 4 hodinami. Pri incidentoch s nižšou prioritou môže doba riešenia dosahovať rádovo desiatky hodín až dní. Konkrétna špecifikácia „doby riešenia“ je uvedená v SLA a mení sa na základe rozsahu našich služieb: Bronze, Silver, Gold.

ACCOUNT DELIVERY MANAGER

S podpísaním zmluvy vám bude automaticky pridelený ADM (Account Delivery Manager) ako primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb popísaných v SLA a administráciu celého supportu. ADM má za úlohu zabezpečiť sledovanie zmien, pravidelnú aktualizáciu predmetu zmluvy a zároveň vystupuje ako prvý eskalačný bod. ADM organizuje a vedie pravidelné stretnutia zamerané na prieskum spokojnosti zákazníkov, návrhy na zlepšenie poskytovaných služieb, ako aj riešenie potenciálnych eskalácií. Na základe konkrétneho znenia SLA a vašich preferencií vám bude pridelený zdieľaný alebo dedikovaný ADM.

PRAVIDELNÉ STRETNUTIA

Pravidelné stretnutia sú organizované na mesačnej, štvrtročnej alebo ročnej báze a poskytujú priestor na priamu spätnú väzbu, riešenie bežných problémov, prediskutovanie podnetov na zlepšenie poskytovaných služieb alebo konzultácie v oblasti IT rozvoja. V prípade rozvojových aktivít vás radi v rámci stretnutia zoznámime s našimi Soitron systémovými inžiniermi a produktovými konzultantami, ktorí vám prostredníctvom prehľadného predstavenia nových technológií umožnia držať krok v súčasnom dynamickom svete.

MONITORING

Naše proaktívne monitorovacie riešenie vám zabezpečí vysokú úroveň funkčnosti a dostupnosti pre všetky vami definované služby, zariadenia a aplikácie.

Monitoring funguje na pozadí počas celého roka 24x7x365 a zabezpečuje konštantný dohľad nad kritickými službami a infraštruktúrou. Včasnú detekciu potencionálnych problémov považujeme za kľúčovú, pretože výrazne eliminuje dobu potrebnú na odstránenie vzniknutých problémov. Na základe získaných dát umožňuje odhaliť incidenty skôr, ako stihnú spôsobiť znefunkčnenie systému, príp. jeho časti, a tým napomáha udržiavať vysokú dostupnosť infraštruktúry bez neželaných výpadkov.



MANAŽMENT PODPORY PRE ZARIADENIA OD VÝROBCU

Nemenej dôležitou súčasťou našej komplexnej služby je špecifická obnova podpory pre zariadenia priamo od výrobcov a zároveň našich kľúčových partnerov ako CISCO, HP, AVAYA, Microsoft a iní. Na základe dosiahnutých partnerstiev s dodávateľmi vám vždy vieme poskytnúť najnovšie aktualizácie, bezpečnostné záplaty a softvérové verzie pre vami využívané zariadenia. Naši produktoví manažéri sú vám vždy k dispozícii v prípade potreby konzultácie, ako aj prípravy ponúk šitých na mieru vrátane cenovej optimalizácie tak, aby vyhovovali presne vašim potrebám.

MANAŽMENT REKLAMÁCIÍ

Vďaka našim skúsenostiam z praxe si uvedomujeme, že niektoré zariadenia sú dôležitejšie ako iné a ich opätovná dostupnosť je kritická, nakoľko neočakávané výpadky môžu spôsobiť značné finančné straty, príp. znefunkčnenie celého systému na dlhšie obdobie. Práve z dôvodu skrátenia doby výpadku kritických zariadení sme vybudovali **vlastné redundantne vybavené sklady** náhradných dielov pre potreby našich zákazníkov. Sklady sú strategicky rozmiestnené tak, aby dokázali pokryť stále narastajúce potreby našich zákazníkov a ich pobočiek, ktoré majú rôzne geografické miesta pôsobnosti.

MANAŽMENT NÁHRADNÝCH DIELOV

Vďaka našim skúsenostiam z praxe si uvedomujeme, že niektoré zariadenia sú dôležitejšie ako iné a ich opätovná dostupnosť je kritická, nakoľko neočakávané výpadky môžu spôsobiť značné finančné straty, príp. znefunkčnenie celého systému na dlhšie obdobie. Práve z dôvodu skrátenia doby výpadku kritických zariadení sme vybudovali **vlastné redundantne vybavené sklady** náhradných dielov pre potreby našich zákazníkov. Sklady sú strategicky rozmiestnené tak, aby dokázali pokryť stále narastajúce potreby našich zákazníkov a ich pobočiek, ktoré majú rôzne geografické miesta pôsobnosti.

MANAŽMENT VÝMENY HARDVÉRU

Každé zariadenie sa v rámci svojho životného cyklu dostáva do bodu životnosti, ktorý je označený výrobcom ako "end of life". Môže to byť z dôvodu ohlásenia novej a lepšej technológie, rôznych zmien na trhu či ukončenia výroby jeho súčastí. Naš ADM vám poskytne informáciu o ukončení podpory pre vami využívaný hardvér šesť mesiacov vopred so zámerom zabezpečiť, aby bol celý proces obnovy plynulý a bezstarostný. Spolu s danou informáciou pre vás pripravíme ponuku, ktorá bude obsahovať alternatívne náhrady pre vaše zariadenia. Daný časový rámec vám poskytne dostatočný priestor na rozhodnutie a určenie ďalšieho smerovania v rámci rozvoja infraštruktúry.

KRITICKÉ AKTUALIZÁCIE

Vám pridelený Account Delivery Manager vás bude bezprostredne informovať v prípade, ak bude našim technikom zistená



alebo hardvérovým výrobcom oznámená kritická hardvérová zraniteľnosť alebo softvérová aktualizácia pre vašu infraštruktúru. Uvedomujeme si, že kritické aktualizácie sú dôležité pre nepretržitý chod vašich systémov a z toho dôvodu ich aplikujeme okamžite po vašom schválení. Vďaka promptnej reakcii sa bude možné vyhnúť potencionalnej strate dát a bezpečnostným rizikám, ktoré sú spojené s identifikovanou hrozbou. Aktualizácie sú pred nasadením samozrejme testované, aby sme predišli neočakávaným zlyhaniam, ktoré môžu negatívne ovplyvniť chod vašej organizácie.

PROFYLAXIA

Prach patrí medzi najväčších nepriateľov výpočtovej techniky. Pri nasadení počítačov v prašnom prostredí, ale i v prostredí štandardných kancelárií dochádza po určitom čase k usádzaniu prachu a nečistôt na ťažko dostupných miestach výpočtovej techniky. Keďže prach je za určitých podmienok vodivý môže spôsobiť chybovosť pevných diskov, serverov, switchov, routerov a iných zariadení, ktoré sa nachádzajú vo vašej serverovni. Profylaktika spočíva v profesionálnom vyčistení a následnom testovaní techniky. Nejedná sa o správu softvéru či systému zariadení. Profylaktika bude po dohode s objednávateľom vykonávaná maximálne jeden raz do roka.

IT KONZULTÁCIE

Pre potreby IT konzultácií, predstavenie nových technológií a produktov sú vám k dispozícii naši certifikovaní systémoví inžinieri ako aj architekti zodpovední za návrh nových riešení pre vašu infraštruktúru. V Soitrone veríme, že okrem zabezpečenia vysokej dostupnosti a kvalitných služieb je práve technologický rozvoj jedným z kľúčových prvkov, ktorý vo výraznej miere prispieva k zvýšeniu vašich príjmov, zlepšeniu spokojnosti vašich zákazníkov a k zníženiu nákladov na prevádzku infraštruktúry.

