

Zmluva o poskytovaní služby

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

Článok 1 Zmluvné strany

1.1. Poskytovateľ

Obchodné meno: Gratex International, a.s.
Sídlo: Galvaniho 17/C
821 04 Bratislava
Kontakt: tel.: 02/5341 1441
fax: 02/5341 1522
e-mail: sales@gratex.com

Zastúpený: Ing. Jozef Kožár, predseda predstavenstva
Ing. Martin Polek, člen predstavenstva

Osoba oprávnená rokovať
vo veciach zmluvy: Ing. Andrej Mikuš, obchodný riaditeľ

IČO: 35743468
DIČ: 2020270604
IČ DPH: SK2020270604
Bankové spojenie:
Číslo účtu:

Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I.,
oddiel: Sa, vložka číslo: 1696/B
(ďalej len „poskytovateľ“)

1.2. Objednávateľ

Obchodné meno: Technická inšpekcia, a.s.
Sídlo: Trnavská cesta 56
821 01 Bratislava
Kontakt: tel.: 02/49 208 100
fax: 02/49 208 160
e-mail: tisr@tisr.sk

Zastúpený: Ing. Dušan Konický, predseda predstavenstva
Osoba oprávnená rokovať
vo veciach zmluvy: Ing. Jiří Kurka, riaditeľ technického odboru

IČO: 36 653 004
DIČ: 2022210608
IČ DPH: SK2022210608
Bankové spojenie:
Číslo účtu:

Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I.,
oddiel: Sa, vložka číslo: 3919/B
(ďalej len „objednávateľ“)

Článok 2 Úvodné ustanovenia

- 2.1. Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na základe výsledku obstarávania metódou podlimitnej zákazky realizovanej objednávateľom ako obstarávateľom podľa zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 3 Predmet zmluvy a miesto plnenia

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať plnenie predmetu zmluvy v zmysle súťažných podkladov, svojej ponuky a príloh tejto zmluvy, ktoré sa považujú za neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať v prospech objednávateľa službu a objednávateľ sa zaväzuje platiť poskytovateľovi dohodnutú cenu.
- 3.3. Predmetom zmluvy je zabezpečenie funkčnosti serverovej a sieťovej infraštruktúry Technickej inšpekcie a.s.
Detailný opis služby je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.4. Miesto poskytnutia služby:
Technická inšpekcia, a.s., ústredie, Trnavská cesta 56, 82101 Bratislava,
Pracovisko TI a.s., Holekova 3, 81104 Bratislava,
Pracovisko TI a.s., Mostná 66, 94901 Nitra,
Pracovisko TI a.s., Partizánska cesta 71, 97401 Banská Bystrica,
Pracovisko TI a.s., Južná trieda 95, 04001 Košice.

Článok 4 Cena, fakturačné a platobné podmienky

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 4.2. Cena za predmet zmluvy je stanovená mesačným paušálnym poplatkom:

cena celkom: 840 € bez DPH, sadzba DPH 20%, výška DPH 168 €, cena s DPH 1 008 € (slovom Jedentisícosem eur)
- 4.3. Cena zahŕňa všetky náklady poskytovateľa.
- 4.4. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytovanú službu vždy desiateho dňa v mesiaci za mesiac, ktorý mu predchádzal.
- 4.5. Objávateľ sa zaväzuje uhradiť faktúru do 30 dní od doručenia faktúry.
- 4.6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené právnymi predpismi. Ak faktúra nespĺňa uvedené náležitosti, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.

Článok 5 Úroky z omeškania

- 5.1. V prípade, že objednávateľ nedodrží platobné podmienky dohodnuté v čl. 4 tejto zmluvy a neuhradí vystavenú faktúru v lehote splatnosti, má poskytovateľ právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý kalendárny deň omeškania.
- 5.2. V prípade, že poskytovateľ bude v omeškaní s plnením predmetu zmluvy, má objednávateľ právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 0,03% zo zmluvnej ceny za každý, aj začatý kalendárny deň omeškania.

Článok 6 Poskytovanie podpory a údržby

- 6.1. Za komunikáciu zmluvných strán v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy zodpovedajú oprávnení zamestnanci. Zoznam oprávnených zamestnancov zmluvných strán s kontaktnými údajmi je uvedený v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 6.2. Poskytovateľ telefonicky alebo e-mailom prijíma a rieši žiadosti o servisný zásah, hlásenia incidentov a otázky týkajúce sa prevádzky SW a HW produktov.
- 6.3. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť prostredníctvom telefónu alebo prostredníctvom e-mailu oprávneným zamestnancom objednávateľa riešenie, alebo postup a časový plán činností vedúcich k riešeniu, a to do uplynutia reakčného času uvedeného v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 6.4. Prijatie žiadosti o servisný zásah poskytovateľ potvrdí najneskôr do 2 hodín od jej prijatia a oznámi prostredníctvom e-mailu alebo telefónu oprávnenému zamestnancovi objednávateľa, dátum a čas návštevy zamestnanca povereného výkonom servisného zásahu. Výjazd na servisný zásah musí začať do termínu (času), dohodnutého ako „Reakčný čas“ v závislosti od závažnosti incidentu, ak nie je s oprávneným zamestnancom objednávateľa dohodnutý písomne neskorší termín.
- 6.5. Zamestnanci poskytovateľa vykonávajú servisný zásah na pracovisku objednávateľa len v prítomnosti zamestnanca objednávateľa, alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu do infraštruktúry. Tento vzdialený prístup zabezpečí oprávnený zamestnanec objednávateľa určeným zamestnancom poskytovateľa. Pred vykonaním servisného zásahu na systémoch objednávateľa zamestnanec poskytovateľa oznámi oprávnenému zamestnancovi poskytovateľa návrh postupu zásahu. Zamestnanci objednávateľa písomne schvália návrh postupu, prípadne navrhnú jeho modifikáciu.
- 6.6. V prípade vady SW produktu, ktorá sa nedá odstrániť inak ako zásahom do programu dodaného tretími stranami (poskytovateľmi licencie), na ktorý poskytovateľ v zmysle licenčných podmienok na daný SW produkt nie je oprávnený, poskytovateľ nezodpovedá za primeranosť doby odstránenia incidentu. Je však povinný oznámiť daný incident tejto tretej strane a od nej získať informáciu bezodkladne postúpiť objednávateľovi.
- 6.7. V prípade vady HW produktu zamestnanci poskytovateľa v prvom rade vyvinú všetko úsilie na jej odstránenie. Ak vadu nie je možné odstrániť a súčasne sa jedná o HW produkt dodaný objednávateľovi tretími stranami alebo sa jedná o HW produkt, na ktorý sa už nevzťahuje záruka, poskytovateľ po dohode s objednávateľom predloží

objednávateľovi cenovú ponuku na kúpu takéhoto nového a bezvadného HW produktu, resp. jeho komponentu.

Článok 7 Zodpovednosť za vady a škodu

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytovaná služba zodpovedá podmienkam dohodnutým v tejto zmluve, zverejneným podmienkam obstarávania a technickým predpisom a normám, a že nemá vady.
- 7.2. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za nimi spôsobenú škodu v rámci platných a účinných právnych predpisov. Zmluvné strany sú povinné vyvíjať maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 7.3. V prípade, že zmluvná strana poruší povinnosti stanovené zmluvou, zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane, pokiaľ nepreukáže, že škoda bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

Článok 8 Trvanie zmluvy

- 8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 8.2. Zmluva stráca platnosť z nasledujúcich dôvodov:
 - a) na základe písomnej dohody strán,
 - b) odstúpením od zmluvy, ak druhá zmluvná strana podstatným spôsobom poruší zmluvu, účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane,
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Článok 9 Záverečné ustanovenia

- 9.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvomi zmluvnými stranami ako prejav súhlasu s celým jej obsahom.
- 9.2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 9.3. Ak by niektoré ustanovenie zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné neplatné ustanovenie bezodkladne nahradiť novým, zodpovedajúcim účelu tejto zmluvy, ktorý zmluvné strany sledovali v čase jej podpisu.
- 9.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa pokúsia urovnať prípadné spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou predovšetkým dohodou. V prípade, ak medzi nimi nedôjde k dohode, budú spory riešené na príslušnom súde podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

- 9.5. Zmluvné strany sú oprávnené zverejniť túto zmluvu alebo informácie z nej, v prípade ak im táto povinnosť vyplýva zo zákona alebo rozhodnutia príslušného štátneho orgánu.
- 9.6. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými štatutárnymi zástupcami zmluvných strán.
- 9.7. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu.
- 9.8. Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu prečítali a že táto tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú podpisy svojich štatutárnych orgánov.
- 9.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1 – Opis služby
Príloha č. 2 – Zoznam zodpovedných zamestnancov

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa 28.9.2012

Za poskytovateľa:

Za objednávateľa:

Gratex International, a.s.
Ing. Jozef Kožár
predseda predstavenstva

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

Gratex International, a.s.
Ing. Martin Polek
člen predstavenstva

Opis služby

Príloha č. 1

①

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

②

Zebezpečenie funkčnosti predpokladá vykonávanie nasledovných činností:

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

③

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

| Závažnosť incidentu | Opis incidentu | Reakčný čas do: (od nahlásenia incidentu) | Položka v „Zozname serverov a zariadení“ |
|---------------------|--|---|---|
| Kategória A | Zásadné chyby z dôvodu zlyhania SW alebo HW v dôsledku ktorých TI a.s. nie je schopná poskytovať svojim klientom niektorú zo služieb uvedených v „Zozname serverov a zariadení“. | 4 hodín | 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 |
| Kategória B | Chyby SW alebo , ktoré nebránia TI a.s. poskytovať klientovi niektorú zo služieb uvedených v „Zozname serverov a zariadení“ | 24 hodín | 1, 5 |
| Kategória C | Ide o problémy drobného charakteru a chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu SW a HW. | 48 hodín | 9 |
| Kategória D | Problémy znepriemňujúce prácu, ktoré nemajú vplyv na funkcionality, ani nebránia používaniu SW a HW. | 72 hodín | 3 |

4

Parametre obnovy infraštruktúry

| Kritické služby, systémy a aplikácie | Parametre obnovy | |
|---|-------------------|-------------------|
| | RTO ¹⁾ | RPO ²⁾ |
| Doménové služby | 4 hod. | --- |
| Sieťové služby | 4 hod. | --- |
| Pripojenie do siete LAN | 4 hod. | --- |
| Pripojenie na internet | 1 deň | --- |
| E-mail – elektronická pošta | 1 deň | 1 deň |
| Zálohovacie riešenie (zálohované dáta na serveroch) | 1 deň | 1 deň |

¹⁾ RTO (Recovery Time Objective) – definovanie času, za ktorý treba službu obnoviť od začiatku riešenia

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

Zoznam serverov a zariadení**Pracovisko TI a.s. ústredie Bratislava****1) Server č.1 – DL360EDGE – EDGE Antispam**

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 SP2 EN 32b
- II. Sieťových služieb
- III. Služieb Antispamového EDGE servera
- IV. Zálohovacích služieb

2) Server č.2 – DL380FILE – File server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k8 Std SP2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Tlačových služieb
- IV. Sieťových služieb
- V. Aktualizačných služieb WSUS
- VI. Zálohovacích služieb

3) Server č.3 – Backup server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 EN 32b
- II. Zálohovacieho SW – Symantec Backup Exec
- III. Sieťových služieb

4) Server č.4 – DL580CTX – Citrix

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 SP2 EN 64b
- II. Sieťových služieb
- III. Zálohovacích služieb

5) Server č.5 – DL360FW1 – Proxy

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 SP2 EN 32b
- II. Sieťových služieb
- III. ISA server 2006
- IV. Zálohovacích služieb

6) Server č.6 – DL580DCDB – SQL

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 SP2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Sieťových služieb
- IV. Databázového systému SQL2005
- V. Zálohovacích služieb

7) Server č.7 – DL580DCEX – Exchange

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std R2 SP2 EN 64b
- II. Sieťových služieb
- III. Poštového systému – Exchange 2007
- IV. Zálohovacích služieb

8) Server č.8 – DL320LD – MIS

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k3 Std SP2 EN 32b
- II. Sieťových služieb
- III. Zálohovacích služieb

9) Server č.9 – DL360 – Monitoring

Služby sa týkajú :

- I. Monitorovacieho systému – Nagios Core
- II. Sieťových služieb

10) Router Cisco 1841

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

11) Switch č.1 - Cisco Catalyst 2950 - 48port

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

12) Switch č.2 - Cisco SF-300-48P

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

13) Switch č.3 - Cisco SG-300-52

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

Pracovisko TI a.s. Bratislava

14) Server č.9 – ML350DCTIBA – File & Backup Server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k8 Std R2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Sieťových služieb

15) Switche – 2x HP V1910-48G

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

Pracovisko TI a.s. Košice

16) Server č.10 – ML350DCTIKO – File & Backup Server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k8 Std R2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Sieťových služieb

17) Switche – 2x HP V1910-48G

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

Pracovisko TI a.s. Banská Bystrica

18) Server č.11 – ML350DCTIBB – File & Backup Server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k8 Std R2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Sieťových služieb

19) Switche – 2x HP V1910-48G

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

Pracovisko TI a.s. Nitra

20) Server č.12 – ML350DCTINA – File & Backup Server

Služby sa týkajú :

- I. Operačného systému – W2k8 Std R2 EN 64b
- II. Doménových služieb
- III. Sieťových služieb

21) Switche – 2x HP V1910-48G

Služby sa týkajú :

- I. Sieťových služieb

Zoznam oprávnených zamestnancov

Príloha č. 2

I. Zoznam oprávnených zamestnancov na strane poskytovateľa

Meno a priezvisko: Erik Bartal
tel.: 02/53411441
mobil: 0903 412 213
e-mail: ebar@gratex.com

Meno a priezvisko: Ing. Rudolf Törvenyi
tel.: 02/53411441
mobil: 0903 570 391
e-mail: rtorvenyi@gratex.com

II. Zoznam oprávnených zamestnancov na strane objednávateľa

Meno a priezvisko: Ing. Kamil Papáč
tel.: 02/49208123, 0907 840 452
mobil: 0907 840 452
e-mail: papac@tisir.sk

Meno a priezvisko: Karol Bihari
tel.: 02/49208124
mobil: 0905 808 001
e-mail: bihari@tisir.sk