

**Zmluva o servisnej podpore
(maintenance)**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami

Objednávateľ: **Národný bezpečnostný úrad**

Sídlo organizácie: Budatínska 30
850 07 Bratislava 57
Štatutárny zástupca: Ing. Jozef Magala, riaditeľ
IČO: 36061701
DIČ: 2021594245
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000199517/8180
Kontaktná osoba: XXXXXXXXXXXX

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: **GiTy - Slovensko, a.s.**

Sídlo: Jilemnického 8, 036 01 Martin, Slovenská republika
Štatutárny zástupca: Ing. Šimon Malý, predseda predstavenstva
IČO: 36 37 81 43
DIČ: 20 20 11 90 46
IČ DPH: SK 2020119046
Bankové spojenie: Tatrabanka
Číslo účtu: 2626370205/1100
Kontaktná osoba: XXXXXXXXXXXX

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej spolu len „zmluvné strany“)

Čl. I

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je servisná podpora pre objednávateľa na:
 - 1.1 tri servre objednávateľa a ich príslušenstvo,
 - 1.2 dva aktívne prvky počítačovej siete objednávateľa.

Čl. II

Rozsah zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli na rozsahu, cene a pravidlách poskytovania jednotlivých služieb podľa tejto zmluvy.
2. Dohodnutá servisná podpora, technická špecifikácia, reakčné časy, celková cena jednotlivých služieb, menný zoznam poverených pracovníkov, formuláre na nahlasovanie servisných úkonov sú špecifikované v prílohách č.1 a 2 tejto zmluvy, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.

Čl. III

Povinnosti a práva poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný plniť predmet zmluvy podľa čl. I tejto zmluvy spôsobom a v termínoch stanovených v tejto zmluve.
2. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov objednávateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi podľa tejto zmluvy, ak objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení poskytovateľovi podmienky nevyhnutné na zabezpečenie splnenia záväzku podľa tejto zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu realizácie poskytovateľom nie je považované za oneskorené plnenie.
4. Ak je poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím servisnej podpory, je povinný objednávateľovi uhradiť zmluvnú pokutu v sume 0,05% z príslušnej ceny servisnej podpory stanovenej v tejto zmluve, s ktorou je v omeškaní, a to za každý aj začatý deň omeškania.

Čl. IV

Povinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, vrátane včasného doručenia a sprístupnenia všetkých požadovaných podkladov podľa príloh č. 1 a 2 tejto zmluvy.
2. Ak bude objednávateľ v omeškaní s úhradou dohodnutej ceny podľa čl. V tejto zmluvy, je poskytovateľ oprávnený vyúčtovať vzájomne dohodnutý úrok z omeškania 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania a objednávateľ je povinný ju poskytovateľovi zaplatiť.

Čl. V

Cena a platobné podmienky

1. Objednávateľ uhradí poskytovateľovi dohodnutú pevnú cenu. Cena predmetu plnenia obsahuje a zahŕňa všetky ekonomicky oprávnené náklady poskytovateľa spojené s realizáciou predmetu zmluvy.
2. Dohodnutá pevná cena
 - 2.1 hardvérovej a softvérovej servisnej podpory na servre a ich príslušenstvo podľa prílohy č. 1 je 1.545,- EUR za rok bez DPH, (slovom jedentisícpäťstoštyridsaťpäť EUR), DPH 309,- EUR (slovom tristodeväť EUR), spolu s DPH 1.854,- EUR za rok (slovom jedentisícosemstopäťdesiatštyri EUR),
 - 2.2 servisnej podpory na aktívne prvky počítačovej siete podľa prílohy č. 2 je 8.442,- EUR za rok bez DPH, (slovom osemtisícštyristoštyridsaťdva EUR), DPH 1.688,40 EUR (slovom jedentisícšesťstoosemdesiatosem EUR a štyridsať centov), spolu s DPH 10.130,40 EUR za rok (slovom desaťtisícjednostotridsať EUR a štyridsať centov).
3. Jednotlivé faktúry za služby podľa bodu 2 tohto článku zmluvy sú splatné do 21 dní odo dňa ich preukázateľného doručenia objednávateľovi.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov, vrátane najmä nasledovných údajov:
 - 4.1 presný názov a adresa sídla poskytovateľa a objednávateľa,
 - 4.2 identifikačné číslo poskytovateľa a objednávateľa,
 - 4.3 identifikačné číslo pre DPH poskytovateľa,
 - 4.4 bankové spojenie a číslo účtu poskytovateľa,
 - 4.5 fakturovaná cena s DPH a bez DPH,
 - 4.6 sadzba DPH a suma DPH,
 - 4.7 označenie plnenia,
 - 4.8 číslo zmluvy,
 - 4.9 číslo faktúry a dátum vyhotovenia faktúry,
 - 4.10 odtlačok pečiatky poskytovateľa a podpis oprávneného zástupcu poskytovateľa.
5. Ak faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ je oprávnený ju vrátiť a poskytovateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť, doplniť alebo vystaviť novú. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová lehota splatnosti pre objednávateľa začne plynúť prevzatím novej, resp. upravenej faktúry.
6. Za správny výpočet sumy DPH zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ. Ak dôjde k zákonnej zmene sadzby DPH, poskytovateľ je povinný použiť pri výpočte aktuálnu sadzbu DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Čl. VI

Doba platnosti a účinnosti zmluvy

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu jedného roku odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

3. Zmluvu je možné vypovedať písomne ktoroukoľvek zo zmluvných strán bez udania dôvodu v trojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl. VII **Záverečné ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že neplnenie povinností poskytovateľa podľa čl. III odsek 1 tejto zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.
2. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží tri rovnopisy a poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
3. Túto zmluvu možno zmeniť len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov. Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že dodatok k zmluve sa nesmie uzavrieť, ak by sa jeho obsahom
 - 3.1 zvyšovali ceny, ktoré boli dohodnuté podľa tejto zmluvy,
 - 3.2 menil podstatným spôsobom predmet plnenia podľa tejto zmluvy,
 - 3.3 menila ekonomická rovnováha zmluvy, s ktorou táto zmluva nepočíta.
4. Práva a povinnosti touto zmluvou zvlášť neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok, že si zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu a na znak vzájomného súhlasu ju týmto podpisujú.

V Bratislave dňa 2013

V dňa 2013

Objednávateľ:
Národný bezpečnostný úrad

Poskytovateľ:
GiTy - Slovensko, a.s.

Ing. Jozef Magala
riaditeľ

Ing. Šimon Malý
predseda predstavenstva

Technická a cenová špecifikácia servisnej podpory na servre a ich príslušenstvo

1. Špecifikácia služby

- 1.1 Hardvérová a softvérová servisná podpora na servre Sun Fire X4200 a ich príslušenstvo, vrátane pravidelných bezpečnostných aktualizácií a aktualizácií ich operačného systému.

2. Detailná špecifikácia predmetných zariadení a paušálna cena služby

Zariadenia SUN Fire X4200				
Part No:	Názov	S/N	Počet ks	Cena v EUR za rok
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0632AN1155	1	515,00
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0632AN1167	1	515,00
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0635AN1599	1	515,00
Cena celkom bez DPH				1.545,00
Cena celkom s DPH				1.854,00

- 2.1 Príslušenstvo k jednotlivým serverom je vedené a posudzované podľa aktuálneho zoznamu na schválenom odovzdávacom a preberacom protokole k uvedeným zariadeniam SUN Fire X4200.

3. Reakčné časy hardvérovej a softvérovej servisnej podpory na servre a ich príslušenstvo

- 3.1 Doba odozvy v prípade softvérovej podpory, ak je požadovaná objednávateľom, ktorá v sebe zahŕňa dostavenie sa určených pracovníkov poskytovateľa na miesto realizácie a vykonanie bezpečnostných a systémových aktualizácií serverov, je do 24 hodín od uvoľnenia poslednej verzie bezpečnostnej aktualizácie a do 72 hodín od uvoľnenia poslednej verzie aktualizácie operačného systému. Poskytovateľ zabezpečí prístup pracovníkom objednávateľa k bezpečnostným aktualizáciám tak, aby v prípade potreby mohli zabezpečiť servisné úkony samostatne.
- 3.2 V prípade hardvérovej podpory pracovníci poskytovateľa vykonajú servisný zásah do 72 hodín, po preukázateľnom nahlásení poruchy (vyplnený formulár pre hlásenie servisných úkonov podľa tejto prílohy zaslaný faxom resp. e-mailom). V prípade poruchy sú pracovníci poskytovateľa povinní realizovať odstránenie poruchy na mieste, alebo zabezpečiť náhradné riešenie do termínu uvedenia do pôvodného stavu pri zachovaní základnej funkcionality zariadenia.

3.3 Poskytovateľ uvedie do plnohodnotného stavu všetky servisované zariadenia do 30 dní po odstránení poruchy výmenou za opravené zariadenie rovnakého typu a s rovnakou konfiguráciou.

Eskalačná procedúra a kontaktné údaje

<i>Zodpovednosť</i>	<i>Meno a priezvisko</i>	<i>Pracovná pozícia</i>	<i>Telefón</i>	<i>Mobilný telefón</i>	<i>FAX</i>	<i>E-mail</i>	<i>Pracovná doba</i>

Formulár pre nahlásenie servisných úkonov

Zákazník	
Adresa	
Objekt a miestnosť servisného zásahu	
Meno zodpovedného pracovníka a aktuálny kontakt na neho	
Dátum a čas zistenia závady	
Popis ako sa závada prejavuje (čím možno najpodrobnejší)	
Meno a aktuálny kontakt na osobu, u ktorej je možné získať doplňujúce informácie	
Podstatné skutočnosti súvisiace s poruchou (dlhodobý výpadok napájania, rekonštrukčné práce v objektoch, atď.)	

Za objednávateľa :

.....
(dátum, podpis a odtlačok pečiatky)

Technická a cenová špecifikácia servisnej podpory na aktívne prvky počítačovej siete

A, Updates signatúr:

1. Špecifikácia služby

1.1 Pravidelná aktualizácia (update) bezpečnostných signatúr IPS-4255-K9 počítačovej siete objednávateľa.

2. Reakčné časy aktualizácií bezpečnostných signatúr aktívnych prvkov počítačovej siete

2.1 Doba odozvy, ktorá v sebe zahŕňa dostavenie sa určených pracovníkov poskytovateľa na miesto realizácie aktualizácie bezpečnostnej signatúry a samotné vykonanie aktualizácie, je do 24 hodín od uvoľnenia poslednej verzie. Poskytovateľ zabezpečí prístup pracovníkom objednávateľa k bezpečnostným aktualizáciám tak, aby v prípade potreby mohli zabezpečiť servisné úkony samostatne, resp. aby systémy mohli vykonávať bezpečnostnú aktualizáciu automaticky.

B, Service support:

1. Špecifikácia služby

1.1 Pravidelná aktualizácia IPS-4255-K9 (update) IOS v prípade nových verzií.

1.2 Sprostredkovanie prístupu na TAC.

1.3 Zákaznícke dohľadové centrum (call centrum) – telefonická konzultácia stavov siete s poskytovateľom.

1.4 Výmena vadných zariadení (IPS-4255-K9 a ASA5540-AIP20-K9) v rámci servisného zásahu (vadné zariadenie bude vymenené za funkčné).

1.5 Oprava vadných zariadení (IPS-4255-K9 a ASA5540-AIP20-K9) po odstránení poruchy (vadné zariadenie bude vymenené za opravené).

2. Reakčné časy servisnej podpory aktívnych prvkov počítačovej siete

2.1 Doba odozvy pracovníkov poskytovateľa je do 4 hodín po nahlásení poruchy objednávateľom (vyplnený formulár pre hlásenie servisných úkonov podľa tejto prílohy zaslaný faxom resp. e-mailom).

2.2 Pracovníci poskytovateľa vykonajú servisný zásah do 72 hodín, po preukázateľnom nahlásení poruchy objednávateľom (vyplnený formulár pre hlásenie servisných úkonov zaslaný faxom resp. e-mailom). V prípade poruchy sú pracovníci poskytovateľa povinní realizovať odstránenie poruchy na mieste, alebo zabezpečiť náhradné riešenie do termínu uvedenia do pôvodného stavu pri zachovaní funkčnosti, aj keď za nižších prenosových kvalít.

Formulár pre nahlásenie servisných úkonov

Zákazník	
Adresa	
Objekt a miestnosť servisného zásahu	
Meno zodpovedného pracovníka a aktuálny kontakt na neho	
Dátum a čas zistenia závady	
Popis ako sa závada prejavuje (čím možno najpodrobnejší)	
Meno a aktuálny kontakt na osobu, u ktorej je možné získať doplňujúce informácie	
Podstatné skutočnosti súvisiace s poruchou (dlhodobý výpadok napájania, rekonštrukčné práce v objektoch, atď.)	

Za objednávateľa :

.....
(dátum, podpis a odtlačok pečiatky)