




Zmluva na poskytovanie služieb

uzavretá v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v súlade s § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na základe výsledku postupu zadávania zákazky s nízkou hodnotou (ďalej len „**Zmluva**“ alebo „**Servisná zmluva**“)

1. Zmluvné strany



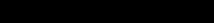
1.1. Poskytovateľ : **ALISON Slovakia s.r.o.**

Sídlo : Tomášikova ulica 12735/64, 831 04 Bratislava
Štatutárny orgán : Ing. Andrej Žucha, konateľ
Zástupca na rokovanie
vo veciach obchodných : Ing. Jaroslav Mandák, riaditeľ divízie ICT
vo veciach technických : Ing. Jaroslav Mandák, riaditeľ divízie ICT
IČO : 35 792 141
DIČ : 2020234425
IČ pre DPH : SK2020234425
Bankové spojenie : 

IBAN : 
SWIFT/BIC : 
Spoločnosť je vedená v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vl. číslo: 80854/B.

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

1.2. Objednávateľ : **Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky**

Sídlo : Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37
V zastúpení : Ing. Rastislav Kubán, generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií
: Ing. Ivana Čermáková, riaditeľka finančného odboru
IČO : 00 699 021
DIČ : 2020879344
IČ DPH : SK 2020879344
Bankové spojenie : 
IBAN : 
SWIFT/BIC : 

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spolu len „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo len „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s § 117 zákona o verejnom obstarávaní na základe výsledku verejného obstarávania zákazky s nízkou hodnotou s názvom „Servisná podpora komunikačných zariadení VoIP v správe MZVEZ SR“

Poskytovateľ vyhlasuje, že:

- a) sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s realizáciou predmetu Zmluvy
- b) predmet Zmluvy je mu jasný a na základe svojej odbornej spôsobilosti, technického vybavenia a personálu, ktorý má k dispozícii, je schopný ho vykonať riadne, kompletne a na požadovanej odbornej úrovni v súlade so Zmluvou a s platnými a účinnými právnymi normami a technickými normami.

Objednávateľ vyhlasuje, že:

- a) má záujem o poskytovanie servisných služieb ako sú definované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy v súvislosti so zabezpečením prevádzky telekomunikačnej infraštruktúry Objednávateľa.

2. Výklad pojmov

2.1 Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré nebudú v príslušnej časti Zmluvy definované inak, budú mať pre účely tejto Zmluvy význam definovaný v príslušných ustanoveniach tohto článku Zmluvy. Jednotlivé pojmy uvedené nižšie majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:

„**Servisné služby**“ označujú činnosti, ktoré sú predmetom záväzku Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, pričom Servisné služby sú špecifikované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

„**Servisné služby nad rámec**“ označujú činnosti, ktoré sú nad rámec rozsahu „Servisných služieb“ a súvisia s dodávkou tovarov, prác a služieb Objednávateľovi. Servisné služby nad rámec sú tvorené konkrétnymi servisnými úkonmi alebo súbormi úkonov Poskytovateľa, vrátane dodávok tovaru alebo náhradného dielu potrebného v súvislosti s predmetom príslušnej servisnej služby.

„**Komunikačná sieť**“ znamená modernú komunikačnú infraštruktúru Objednávateľa, ktorú tvoria Zariadenia umiestnené v šiestich Komunikačných uzloch.

„**Komunikačné uzly**“ označujú miesta (adresy Objednávateľa) tvoriace Komunikačnú sieť Objednávateľa, v ktorých sú umiestnené Zariadenia. (Príloha č. 2, tabuľka č.3)

„**Zariadenia**“ označujú technické zariadenia založené na komunikačnej platforme Mitel MX-ONE™ vrátane hardvéru, operačného a komunikačného softvéru.

„**Koncové zariadenia**“ označujú stolové telefónne aparáty Objednávateľa, pripojené k Zariadeniam.

„**Miesto plnenia**“ označuje každé miesto, na ktorom je Poskytovateľ povinný vykonávať Servisné služby, pričom ide o objekty Komunikačných uzlov. Miesta plnenia sú špecifikované v Prílohe č. 2.

„**Oprávnená osoba Objednávateľa**“ je osoba ustanovená Objednávateľom, ktorá koordinuje činnosti pri plnení predmetu Zmluvy. Objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet Objednávateľa vo veci zmien Zmluvy, ukončenia platnosti Zmluvy, ako ani uzatvárať dodatky k Zmluve, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená.

„**Oprávnená osoba Poskytovateľa**“ je osoba určená Poskytovateľom, ktorá riadi koordináciu členov tímu na strane Poskytovateľa pri plnení predmetu Zmluvy.

3. Predmet Zmluvy

- 3.1. Predmetom Zmluvy je poskytovanie Servisných služieb - pozáručných služieb - servis a podpora komunikačnej siete VoIP v správe Objednávateľa, t.j. údržba a opravy systémov telekomunikačnej siete Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky, vrátane SW aktualizácií, zabezpečenie pozáručnej servisnej a prevádzkovej podpory na obdobie 12 mesiacov pre kompletnú hlasovú sieť Objednávateľa podľa skutkového stavu a služieb v definovanom rozsahu uvedenom v prílohe č. 2. :
- a) pozáručný autorizovaný servis/podpora systémov telekomunikačnej infraštruktúry prevádzkovaných a spravovaných Objednávateľom,
 - b) výkony služieb pre telekomunikačné technológie podľa zoznamu produktov, úrovne požadovaných parametrov SLA, vopred definovaných špecifikácií, vrátane servisných prehliadok v definovanom rozsahu a podľa odporúčaní výrobcu,
 - c) služby HelpDesk vo vzťahu k telekomunikačnej infraštruktúre (ďalej len „Služby HelpDesk“)
 - d) služby „Software Assurance – SWA“ podpora výrobcu k SW vybaveniu podľa zoznamu produktov podľa prílohy č.2 tejto Zmluvy. Poskytovateľ zabezpečí platnosť podpory výrobcu počas doby platnosti Zmluvy.
- 3.2. Dohodnuté Servisné služby podľa predchádzajúceho bodu 3.1. tejto Zmluvy, ich rozsah, reakčné časy, zoznam produktov, celková paušálna cena sú detailne špecifikované v Prílohe č.2 k tejto Zmluve s označením “Popis, rozsah a cena servisných služieb”.
- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby riadne a včas a podľa všeobecných podmienok definovaných v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve, pričom platí, že v prípade rozporu alebo rozdielu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a Všeobecnými podmienkami majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 3.4. Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne, včas a v súlade so Zmluvou poskytnuté Servisné služby dohodnutú cenu.

4. Cena za vykonanie Servisných služieb a platobné podmienky

- 4.1. Maximálna celková cena počas platnosti a účinnosti Zmluvy t.j. 12 mesiacov, za vykonanie predmetu Zmluvy je určená na základe výsledku verejného obstarávania na sumu **56.910,00 EUR bez DPH** (slovom päťdesiatšesťtisícdeväťstodesať EUR), **68.292,00 EUR s DPH** (slovom šesťdesiatosem tisícdeväťdesiatdva EUR s DPH) a nemusí byť vyčerpaná v plnom rozsahu. **Paušálna cena za jeden celý kalendárny mesiac** poskytovaných Servisných služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy je **4 742,50 EUR bez DPH** (štyritisíc sedemsto štyridsať dva EUR a päťdesiat centov), **5 691,00 EUR s DPH** (slovom päťtisíc šesťstodeväťdesiatjeden s DPH). V tejto paušálnej cene je zahrnutý výkon a náklady všetkých Servisných služieb v dohodnutom rozsahu podľa Prílohy č.2 k tejto Zmluve.
- 4.2. Paušálna cena je splatná na základe faktúry – daňového dokladu vystavenej Poskytovateľom vždy za uplynulý mesiac v ktorom boli riadne, včas a v súlade so Zmluvou poskytované Servisné služby, a to so splatnosťou 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi v prospech účtu Poskytovateľa uvedeného v článku 1 tejto Zmluvy. K zmene bankového účtu, na ktorý Objednávateľ uhradí paušálnu cenu podľa Zmluvy môže dôjsť iba uzavretím dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude zmena čísla IBAN a/alebo kódu SWIFT (BIC) bankového účtu Poskytovateľa v záhlaví Zmluvy.
- 4.3. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry bude Mesačný výkaz Servisných služieb podľa vzoru špecifikovaného v Prílohe č.4 tejto Zmluvy.

- 4.4. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa § 74 ods. (1) zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov a náležitosti účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté Zmluvnými stranami, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.
- 4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že služby SWA a ich aplikácia v zmysle Prílohy č. 2 tejto zmluvy, bodu 4 bude v rozsahu pokrytého SWA podľa odporúčaní výrobcu a na základe písomného súhlasu Objednávateľa.
- 4.6. Cena je stanovená na základe vzájomnej dohody a v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ nie je oprávnený uplatňovať si voči Objednávateľovi náhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy.

5. Záručné podmienky

- 5.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré majú Servisné služby v čase ich prevzatia Objednávateľom, aj keď sa stanú zjavnými až po tomto čase, za vady, ktoré vzniknú po jeho prevzatí, ak sú spôsobené porušením povinnosti Poskytovateľa, ako aj za vady Servisných služieb, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Poskytovateľ poskytuje záruku na vykonané Servisné služby v rozsahu 12 mesiacov, na opravované náhradné diely 6 mesiacov a na novo dodané náhradné diely 12 mesiacov. Záručná doba plynie odo dňa protokolárneho prevzatia konkrétnych Servisných služieb a náhradných dielov Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný začať s odstraňovaním reklamovanej vady špecifikovanej v prvej vete tohto bodu do 8 hodín od momentu jej nahlásenia a vadu bezplatne odstrániť do 16 hodín od začiatku odstraňovania vady. Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s odstránením reklamovaných vád, Objednávateľ je oprávnený zabezpečiť ich odstránenie sám alebo prostredníctvom tretej osoby, a to bez dopadu na platnosť záruky. Náklady, ktoré Objednávateľovi vzniknú v súvislosti s odstraňovaním vád, si je Objednávateľ oprávnený bez obmedzenia alebo finančného limitu uplatniť u Poskytovateľa. Lehoty na odstránenie reklamovaných vád podľa tohto bodu plynú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami bezplatné odstránenie všetkých vád vykonaných Servisných služieb, ktoré spadajú pod záruku. Odstránením vád sa rozumie predovšetkým bezplatný výkon činností potrebných na uvedenie zariadenia do bezávadného funkčného stavu, prípadne bezplatná výmena náhradných dielov, ak boli tieto dodávané v rámci Servisných služieb Poskytovateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje neúčtovať kilometrovné do miesta poskytovania Servisných Služieb počas trvania zmluvy.
- 5.3. Záruka na Servisné služby sa neposkytuje v týchto prípadoch:
- a) zničenie alebo poškodenie zariadenia nesprávnym zaobchádzaním, prípadne skladovaním alebo prevádzkovaním za podmienok, ktoré sú v rozpore s podmienkami na prevádzkovanie zariadení,
 - b) zničenie alebo poškodenie zariadenia akoukoľvek živelnou udalosťou,
 - c) zničenie alebo poškodenie nesprávnou obsluhou,
 - d) poškodenie alebo zničenie zariadenia neodborným zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby, ako aj akýchkoľvek zásahov alebo zmeny spolupracujúcich zariadení bez vedomia Poskytovateľa,

- e) poškodenie alebo zničenie vplyvom poruchy iného zariadenia, ktoré je k zariadeniu pripojené,
- f) ak Objednávateľ neumožní prístup k zariadeniam v prípade ich poruchy,
- g) skrat alebo iné pôsobenie elektrického prúdu (napr.: prepätie, mechanické namáhanie spôsobené elektrickým prúdom, vadou izolácie, indukciou, dlhodobým výpadkom elektrického prúdu. Plánovaný dlhodobý výpadok el. prúdu je Objednávateľ povinný nahlásiť Poskytovateľovi vopred.
- h) poškodenie vodou z vodovodných zariadení,
- i) poškodenie pádom alebo vniknutím cudzieho predmetu, ktorý nie je súčasťou zariadenia,
- j) estetický nedostatok (napr.: povrchové poškodenie – škrabanec).

5.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady Servisných služieb, ktoré boli spôsobené použitím nesprávnych technických podkladov a informácií poskytnutých Objednávateľom.

5.5. Neodbornosť, alebo chybnú obsluhu zariadenia alebo Servisných služieb v záruke posudzuje komisia zložená paritne z kompetentných zástupcov Objednávateľa aj Poskytovateľa. V prípade vzniku takejto skutočnosti spíše komisia protokol, ktorý bude presne definovať vady a taktiež príčinu zavinenia, pokiaľ je možné i pracovníka zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa, ktorý takúto skutočnosť zavinil. V prípade, že uvedená komisia nebude z dôvodov rozdielneho technického stanoviska schopná definovať vady a príčiny zavinenia, bude prizvaný na vyriešenie danej situácie znalec z príslušného odboru, pričom náklady na znalca budú znášať obe Zmluvné strany rovnakým pomerom. Znalca z príslušného odboru vyberie Objednávateľ. Obe Zmluvné strany vyhlasujú, že sa podriadia stanovisku znalca.

5.6. Objednávateľ sa za účelom plynulého odstraňovania prípadných záručných porúch zaväzuje:

- a) zabezpečiť Poskytovateľovi prístup k zariadeniu, na ktorom boli vykonávané Servisné služby pri vykonávaní pravidelných prehliadok spojených s údržbou a rovnako v prípade servisných zásahov,
- b) umožniť diaľkové pripojenie servisovaného zariadenia do servisného centra Poskytovateľa na Tomášikovej ulici 12735/64 v Bratislave,
- c) umožniť diaľkové pripojenie servisného terminálu pre programovanie a správu zariadenia,
- d) zabezpečiť riadne a včasné prevzatie Servisných služieb na to určeným pracovníkom.

5.7. Objednávateľ je povinný zabezpečiť sprístupnenie miesta plnenia, na základe Poskytovateľom predloženého písomného oznámenia Objednávateľovi s uvedením všetkých osôb zo Zoznamu oprávnených osôb, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu Zmluvy alebo záväzkov Poskytovateľa z väd a záruk, a poskytnúť potrebnú súčinnosť (prípadne zabezpečiť súčinnosť tretích strán) tak, aby Poskytovateľ mohol plnenia podľa tejto Zmluvy riadne a včas poskytovať. Objednávateľ je povinný zdržať sa všetkého, čo by Poskytovateľovi znemožnilo alebo sťažilo plnenie záväzkov z tejto Zmluvy.

5.8. Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek stratu dát Objednávateľa nachádzajúcich sa na technických prostriedkoch, spôsobenú chybami technických prostriedkov.

6. Platnosť Zmluvy

6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú **12 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

6.2 Platnosť Zmluvy môže zaniknúť písomnou dohodou Zmluvných strán, písomnou výpoveďou Objednávateľa podľa bodu 6.7 a písomným odstúpením Zmluvnej strany od Zmluvy v súlade s touto Zmluvou.

- 6.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak nastane skutočnosť uvedená v platnom a účinnom Obchodnom zákonníku, s ktorou Obchodný zákonník spája právo Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy. Poskytovateľ v súlade s vyššie uvedeným je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu neuhradenia ceny za poskytnuté plnenie, len ak Objednávateľ neuhradil cenu za riadne odovzdané a prevzaté plnenie ani do 7 dní po doručení oznámenia Poskytovateľa Objednávateľovi o nezaplatení dlžnej sumy v lehote splatnosti faktúry.
- 6.4 Objednávateľ môže z dôvodu podstatného porušenia povinnosti Poskytovateľa odstúpiť od tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä:
- a) ak Poskytovateľ neodstráni kritický problém a/alebo významný problém v lehote podľa bodu 1 prílohy č. 2,
 - b) ak Objednávateľ preukázateľne zistí, že Poskytovateľ sa dopúšťa nelegálneho zamestnávania podľa zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - c) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, ak je na majetok Poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu; ak je na majetok Poskytovateľa začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia; ak bol na Poskytovateľa podaný návrh na zrušenie s likvidáciou alebo bez likvidácie, ako aj v prípade, ak nastanú skutočnosti alebo Poskytovateľ porušil povinnosti uvedené v ustanovení § 68b ods. 1 Obchodného zákonníka; ak bol na Poskytovateľa podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie; ak bolo voči Poskytovateľovi zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo ak bol zrušený konkurz pre nedostatok,
 - d) strata oprávnenia Poskytovateľa k vykonávaniu predmetu Zmluvy,
 - e) Poskytovateľ poruší povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy s výnimkou situácie podľa písmena a) až d) tohto bodu a k náprave nedôjde v lehote určenej Objednávateľom v písomnom vyzvaní.
- 6.5 Ak ktorákoľvek Zmluvná strana využije v súlade s týmto článkom svoje právo odstúpiť od Zmluvy, je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu za už podľa tejto Zmluvy riadne vykonané, odovzdané a Objednávateľom prevzaté plnenie, pričom pre vyúčtovanie a platenie takéhoto plnenia platia podmienky dohodnuté v tejto Zmluve.
- 6.6 Odstúpenie musí byť písomné a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia nastávajú momentom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Odstúpením od tejto Zmluvy nie sú dotknuté nároky Zmluvných strán na náhradu škody v celom rozsahu a na zaplatenie zmluvnej pokuty.
- 6.7 Objednávateľ je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy aj písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou. Dvojmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Výpoveď sa považuje za doručenú aj dňom odmietnutia prevzatia zásielky Poskytovateľom alebo dňom vrátenia zásielky ako nedoručiteľnej.

7. Sankcie za porušenie zmluvných povinností

- 7.1. V prípade, že Objednávateľ bude v omeškaní so splnením peňažného záväzku v zmysle tejto Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený vyúčtovať Objednávateľovi súlade s § 369a Obchodného zákonníka úroky z omeškania platieb vo výške stanovenej nariadením vlády Slovenskej republiky.
- 7.2 Ak Poskytovateľ bude v omeškaní s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy, s výnimkou povinností uvedených v bode 7.3 až 7.8, a toto omeškanie nebude spôsobené preukázaným neposkytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z mesačnej paušálnej ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1 za každý aj začatý deň omeškania.

- 7.3 Ak Poskytovateľ nedodrží reakčný čas a/alebo dobu odstránenia v prípade kritickej požiadavky/problému uvedenú v bode 1 prílohy č. 2, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1,5% z mesačnej paušálnej ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1, za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 7.4 Ak Poskytovateľ nedodrží reakčný čas a/alebo dobu odstránenia v prípade významnej požiadavky/problému uvedenú v bode 1 prílohy č. 2, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačnej paušálnej ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1, za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 7.5 Ak Poskytovateľ nedodrží reakčný čas a/alebo dobu odstránenia v prípade bežnej požiadavky/problému uvedenú v bode 1 prílohy č. 2, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1, za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 7.6 Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so začatím odstraňovania vady a/ alebo jej odstránením v lehote podľa bodu 5.1, Objednávateľovi vznikne právo na zmluvnú pokutu v sume 50 EUR za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 7.7 Ak Poskytovateľ bude v omeškaní s plnením akejkoľvek povinnosti uvedenej v bode 8.7, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 € za každý aj začatý deň omeškania s plnením každej povinnosti zvlášť.
- 7.8. Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v bode 7.1 až 7.7, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti pre splnenie ktorej nie je určená lehota, a to aj opakovane.
- 7.9 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody v celom rozsahu.

8. Ostatné dojednania

- 8.1. Objednávateľ je povinný odovzdať Poskytovateľovi všetky potrebné technické informácie a podklady a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť v takom rozsahu, aby umožnili Poskytovateľovi splniť všetky záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy.
- 8.2. Objednávateľ zodpovedá za to, že Poskytovateľovi odovzdané informácie a podklady sú bez technických, právnych a obsahových väd.
- 8.3. Pokiaľ to povaha konkrétneho plnenia podľa tejto Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený so súhlasom Objednávateľa a v prípadoch uvedených v tejto Zmluve poskytovať plnenia aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 8.4. Objednávateľ je povinný zabezpečiť sprístupnenie Miesta plnenia a poskytovať potrebnú súčinnosť tak, aby Poskytovateľ mohol plnenia podľa tejto Zmluvy riadne a včas poskytovať. Objednávateľ je povinný zdržať sa všetkého, čo by Poskytovateľovi znemožnilo alebo sťažilo plnenie záväzkov z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade preukázaného neposkytnutia súčinnosti sa termíny plnení podľa tejto Zmluvy automaticky predlžujú o čas neposkytnutia súčinnosti a čas potrebný na znovuobnovenie poskytovania plnení.
- 8.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy sám na vlastnú zodpovednosť v súčinnosti s Objednávateľom. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy prostredníctvom tretích osôb.
- 8.6. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že ak výsledkom plnenia predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa bude dielo chránené autorským právom alebo jeho časť (ďalej len „autorské dielo“), vykonaním tohto autorského diela, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súčasne licenciu ako licenciu výhradnú, bezodplatnú, v neobmedzenom územnom a vecnom rozsahu, na celú dobu trvania majetkových práv autora a na všetky spôsoby použitia

autorského diela známe ku dňu vykonania. Objednávateľ je oprávnený udeľovať sublicencie na použitie autorského diela alebo akejkolvek jeho časti chránenej autorským právom tretím osobám v rozsahu licencie udelennej Poskytovateľom podľa Zmluvy a postúpiť udelenú licenciu tretím osobám. Poskytovateľ súhlasí s udelením sublicencie vrátane reťazenia sublicencie a s postúpením udelennej licencie podľa tohto odseku. Poskytovateľ je povinný v čase udelenia licencie mať vysporiadané akékoľvek nároky všetkých nositeľov práv ako aj tretích osôb viažucim sa k autorskému dielu alebo jeho časti chránenej autorským právom. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že zhotovením a použitím autorského diela podľa tejto Zmluvy nebude porušený právny predpis vrátane autorských práv a práv súvisiacich s autorským právom ani žiadne iné práva tretích osôb.

8.7. Ak nastane skutočnosť uvedená v bode 8.6 tohto článku Zmluvy, je Poskytovateľ povinný dodať Objednávateľovi v lehote piatich (5.) pracovných dní od vykonania autorského diela najaktuálnejšiu verziu programovej dokumentácie k autorskému dielu na CD-ROM nosiči alebo inom digitálnom nosiči s tým, že Objednávateľ je oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť, vrátane možnosti spracovania autorského diela, jeho dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy. Ak je podstatou vykonaného autorského diela zdrojový kód/strojový kód, Poskytovateľ je povinný v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete odovzdať Objednávateľovi zdrojový/strojový kód takého diela na elektronickom nosiči dať.

8.8. V prípade, ak došlo použitím autorského diela v súlade s touto Zmluvou k porušeniu práv tretích osôb, je za takéto porušenie v plnom rozsahu zodpovedný Poskytovateľ.

9. Oznamy a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že požiadavky na vykonanie Servisných služieb podľa dohodnutého formulára, ich potvrdenia, zmeny, oznamy, akékoľvek iné požiadavky, súhlasy, reklamácie, prípadne iná komunikácia zmluvných strán (ďalej len "požiadavky") vyplývajúce z tejto zmluvy budú uskutočňované :

- a) písomnou formou, t.j. na účely tejto Zmluvy emailom, resp. listom v prípade bodu 9.5
- b) budú adresované na osoby uvedené ako Oprávnené osoby, resp. listom v prípade bodu 9.5. na adresy sídla Zmluvných strán uvedených v tejto Zmluve alebo na adresy uvedené v obchodnom alebo inom príslušnom registri alebo na iné adresy, ktoré si Zmluvné strany písomne a vopred oznámili.

9.2 Zmluvné strany sú povinné do dvoch pracovných dní odo dňa účinnosti Zmluvy navzájom si oznámiť mená, priezviská, a kontaktné údaje svojich Oprávnených osôb v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene.

9.3 Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu adresy svojich oprávnených osôb oznámené v súlade s bodom 9.2. Až do oznámenia kontaktných údajov oprávnených osôb Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie nasledovné adresy:

Objednávateľ: [REDACTED]

Poskytovateľ: [REDACTED]

Zmluvné strany sú povinné elektronicou poštou oznámiť si zmenu údajov uvedených v tomto bode bezodkladne a táto zmena nadobudne účinky jej oznámením druhej Zmluvnej strane.

9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že za riadne doručení požiadavku, v prípade, ak je doručovaná listom, sa považuje tá, ktorá je doručená v zmysle bodu 9.5 tohto článku Zmluvy, a ak je doručovaná e-mailom, považuje sa za riadne doručení dňom odoslania e-mailu, ibaže sa preukáže, že adresátovi nebol e-mail doručený. Objednávateľ doručuje požiadavky na zákaznícke centrum Poskytovateľa.

9.5 Písomná výpoveď tejto Zmluvy musí mať formu listu, nepostačuje doručenie emailom. Povinnosť doručiť výpoveď tejto Zmluvy sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia výpovede tejto Zmluvy alebo odmietnutím prevziať výpoveď Zmluvy. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s výpoveďou tejto Zmluvy ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručení dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie písomnej výpovede je rozhodná adresa Zmluvnej strany, ktorá je ako jej sídlo zapísaná v obchodnom registri. Ustanovenie tohto bodu platí aj pre doručovanie faktúr, návrhov na zmenu a doplnenie Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy a doručovanie všetkých ostatných písomností súvisiacich s touto Zmluvou, pre doručenie ktorých nepostačuje doručenie emailom, ale vyžaduje sa listinná podoba opatrená podpismi oprávnených osôb.

10. Záverečné ustanovenia

10.1. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, o ktorých sa dozvie pri vykonávaní predmetu Zmluvy, resp. iných záväzkov z tejto Zmluvy v zmysle jej Príloh.

10.2. Právne vzťahy, pokiaľ nie sú upravené touto Zmluvou, riadia sa ustanoveniami Obchodného zákonníka a platným právnym poriadkom SR.

10.3. Táto Zmluva môže byť menená, doplňovaná a zrušená len po vzájomnej dohode Zmluvných strán, formou písomných dodatkov podpísaných obidvoma Zmluvnými stranami. To neplatí pre konkrétne ustanovenia tejto Zmluvy, v ktorých bolo dohodnuté, že zmena Zmluvy nevyžaduje formu písomného dodatku k nej.

10.4. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých tri (3) obdrží Objednávateľ a dva (2) obdrží Poskytovateľ.

10.5. V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy ukáže (alebo sa neskôr stane) neplatným alebo neúčinným alebo neaplikovateľným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa zaväzujú dohodou nahradiť neplatné alebo neúčinné alebo neaplikovateľné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného alebo neaplikovateľného ustanovenia a to v lehote tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia výzvy jednej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane.

10.6. Nedeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledovné prílohy:

- **Príloha č.1** Všeobecné podmienky na poskytovanie Servisných služieb
- **Príloha č.2** Popis, rozsah a cena Servisných služieb
- **Príloha č.3** Formulár pre nahlásenie servisných úkonov
- **Príloha č.4** Protokol o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb (Servisný list, Mesačný výkaz prác)

- 10.7. Zmluvné strany po prečítaní tejto Zmluvy vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že táto Zmluva bola spísaná na základe ich slobodnej vôle a nebola dohodnutá v tiesni ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok. Na dôkaz tohto pripojujú svoje podpisy.
- 10.8. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 10.9. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou 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. Zmluvné strany berú na vedomie, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie.

Za Objednávateľa:

V mene Poskytovateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Ing. Rastislav Kubán
generálny riaditeľ sekcie
bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií
Ministerstvo zahraničných vecí a
Európskych záležitostí Slovenskej republiky

.....
Ing. Andrej ŽUCHA
konateľ a generálny riaditeľ
ALISON Slovakia s.r.o.

.....
Ing. Ivana Čermáková
riaditeľka finančného odboru
Ministerstvo zahraničných vecí a
Európskych záležitostí Slovenskej republiky

PRÍLOHA č.1
Všeobecné podmienky
pre poskytovanie Servisných služieb

1. Vymedzenie predmetu Všeobecných podmienok

Predmetom Všeobecných podmienok je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán Servisnej zmluvy uzavretej medzi spoločnosťou ALISON Slovakia s.r.o. so sídlom na Tomášikova ulica 12735/64, 831 04 Bratislava, ako Poskytovateľom a Objednávateľom. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Servisnej zmluvy ako jej Príloha č.1.

2. Definície a obsah Zmluvy

Jednotlivé pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach majú pre účely týchto Všeobecných podmienok nasledovný význam:

“Cena” znamená celkovú cenu Servisných služieb definovanú v Zmluve,

“Helpdesk” označuje odborné činnosti súvisiace s konzultáciami otázok Objednávateľa v súvislosti s prevádzkou zariadení poskytované v reálnom čase, “Konzultačná činnosť” označuje poradenskú a konzultačnú činnosť poskytnutú Poskytovateľom na základe požiadavky Objednávateľa nad rámec dohodnutých Servisných služieb,

“Menej závažná porucha” predstavuje poruchu, ktorá ovplyvňuje len limitovanú časť funkcií, resp. užívateľov zariadenia a nemá dopad na základnú funkčnosť systému, napr. funkčné poruchy/rozdiely, ktoré ovplyvňujú menšinu používateľov alebo rozdiely v predpísaných funkciách,

“Miesto plnenia” označuje každé miesto, na ktorom je Poskytovateľ povinný vykonať Servisné služby alebo jednotlivé servisné úkony a ktoré je definované v tejto Zmluve alebo jej prílohách,

“Mimozáručná oprava” znamená Servisné služby, ktoré Poskytovateľ vykonáva na zariadeniach, ku ktorým zmluvne neprebral záruku, alebo ich záruka už uplynula,

“Náhradné diely” označuje časti systému (moduly), slúžiace k náhrade vadných, resp. poškodených častí systému,

“Reakčná doba” označuje čas uplynulý od nahlásenia problému zákazníkom až po začatie činností, potrebných na jeho odstránenie, či už prostredníctvom diaľkového prístupu alebo priamo zásahom na mieste, ak diaľkový prístup neumožňuje vyriešenie problému,

“Rekonfigurácia” označuje odborné činnosti súvisiace s prestavením alebo preprogramovaním zariadenia t.j. so zmenou jeho existujúcich parametrov a nastavenia,

“Reload” označuje odborné činnosti súvisiace so znovuzavedením operačného systému zariadení a východným nastavením pre znovuuvedenie do prevádzky,

“Servisné služby” označujú všetky činnosti, ktoré sú na základe dohody zmluvných strán podľa Prílohy č.2 k Servisnej zmluve predmetom záväzku Poskytovateľa,

“Servisný úkon” znamená konkrétny úkon alebo súbor úkonov Poskytovateľa v rámci vykonávania Servisných služieb, ktorý je samostatne definovateľný,

“Údržba” označuje odborné činnosti preventívne vykonávané Poskytovateľom v rámci Servisných služieb, ktoré sú potrebné pre riadne zachovanie požadovanej funkčnosti a výkonu zariadenia,

“Vykonanie Servisných služieb” označuje realizáciu jednotlivých servisných úkonov a prípadných materiálových dodávok, ktoré sú spojené s identifikáciou vzniknutej vady,

navrhnutím rozsahu Servisných služieb, s ich uskutočnením a s uvedením zariadenia do bezchybného stavu, "Zariadenia" označujú technické zariadenia alebo systémy, na ktorých sa Servisné služby vykonávajú, alebo ktorých sa Servisné služby podľa tejto Zmluvy bezprostredne týkajú, "Záručná oprava" znamená Servisné služby, ktoré Poskytovateľ vykonáva na základe dohody o záruke s Objednávateľom, spravidla bezplatne alebo podľa konkrétnej dohody o rozsahu záruky, "Závažná porucha" predstavuje poruchu časti zariadenia, ovplyvňujúcej funkčnosť systému ako celku, napr. 10 % aktívne pripojených užívateľov nemôže zariadenie alebo systém využívať, alebo porucha zariadenia, zmrznutie systému a výpadok komunikácie s VTS. „SWA-SoftwareAssurance“ produktová podpora predstavuje softvérovú podporu výrobcu systémov a aplikácií a umožňuje udržiavať SW systémov na najnovšej verzii, obsahuje nárok na aktualizáciu SW, hot-fix-y a servisné balíčky.

3. Čas a miesto plnenia

- 3.5. Poskytovateľ je povinný vykonávať Servisné služby formou diaľkového zásahu alebo osobnou návštevou na zmluvne dohodnutom mieste plnenia alebo na mieste individuálne uvedenom vo formulári pre nahlásenie Servisných služieb, ktorý je Prílohou č.3 k Servisnej zmluve.
- 3.6. Objednávateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť zabezpečeného vzdialeného pripojenia, resp. sprístupnenie miesta plnenia a pripraviť ho tak, aby Poskytovateľ mohol Servisné služby riadne a včas vykonať.
- 3.7. Objednávateľ je povinný zdržať sa všetkého, čo by Poskytovateľovi znemožnilo alebo sťažilo vykonanie Servisných služieb.

- 3.8. Reakčné doby vykonania Servisných služieb spolu s cenovým odstupňovaním sadzby podľa garantovaného času vykonania konkrétneho servisného úkonu sú podrobne špecifikované v Prílohe č.2 k tejto Zmluve.
- 3.9. Zabezpečenie prístupu na miesto plnenia a jeho riadne pripravenie pre vykonanie Servisných služieb v zmysle predložených podmienok Poskytovateľa sa považuje za nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- 3.10. Dodržanie dohodnutých reakčných dôb Servisných služieb Poskytovateľa je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľa pri vykonávaní Servisných služieb. O dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím dohodnutej súčinnosti sa primerane predlžujú dohodnuté reakčné doby pre vykonanie Servisných služieb Poskytovateľom.

4. Spôsob vykonávania Servisných služieb

- 4.1 Presný rozsah Servisných služieb, dohoda ohľadne poskytovania náhradných dielov, údržby, reakčné doby a doplnkové služby sú presne definované v Prílohe č.2 k Servisnej zmluve. Poskytovateľ nie je povinný poskytovať servisné práce nad rámec dohodnutý v Prílohe č.2 bez písomnej požiadavky zo strany Objednávateľa a bez nároku na dodatočnú odmenu.
- 4.2 Servisné služby budú vykonávané po dobu účinnosti tejto Zmluvy na základe písomnej požiadavky zo strany Objednávateľa, ktorá sa bude uskutočňovať spôsobom uvedeným v čl.9 Servisnej zmluvy, a to prostredníctvom formuláru pre špecifikáciu Servisných služieb podľa Prílohy č.3 k tejto Zmluve. Objednávateľ je povinný riadne vyplniť všetky položky uvedeného formuláru tak, aby Poskytovateľovi bolo zrejmé

- predovšetkým miesto plnenia, druh závady a potreba určitého náhradného dielu.
- 4.3. Požiadavky na Servisné služby, nesúvisiace s odstraňovaním porúch vykonáva Poskytovateľ na základe písomnej požiadavky kompetentného pracovníka Objednávateľa na formulári v Prílohe č. 3. Servisné služby sú vykonávané v nasledovaných fázach:
- 4.3.1. nahlásenie požiadavky pre vykonanie určitých Servisných služieb Objednávateľom prostredníctvom formulára pre vykonanie Servisných služieb spôsobom uvedeným v čl. 9 Servisnej zmluvy,
- 4.3.2. servisný zásah prostredníctvom diaľkového prístupu za účelom lokalizácie a odstránenia problému. Ak problém nemôže byť vyriešený „na diaľku“, servisný zásah pokračuje v lokalite inštalácie,
- 4.3.3. príchod určeného pracovníka Poskytovateľa na miesto plnenia a identifikácia poruchy zariadenia (ak nebola úspešná pri diaľkovom zásahu), vykonanie Servisných služieb Poskytovateľom,
- 4.3.4. prevzatie v súlade so Zmluvou vykonaných Servisných služieb zodpovedným pracovníkom Objednávateľa na základe Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy Protokol o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb (servisný list) .
- 4.4 Na základe dohody Zmluvných strán Poskytovateľ zabezpečuje aj dodanie potrebných náhradných dielov, ktoré je povinný držať na svojom sklade.
- 4.5 Identifikácia poruchy zariadenia podľa bodu 4.3.2. a 4.3.3 môže v odôvodnených prípadoch trvať dlhšie, a to aj napriek riadnemu prístupu zo strany Poskytovateľa. V takomto prípade Poskytovateľ vydokladuje svoj riadny prístup na Protokole o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb (servisný list) a to zdôvodnením omeškania prác, pričom je na posúdení Objednávateľa, či takéto odôvodnenie omeškania uzná.
- 4.6 V prípade, že počas vykonávania Servisných služieb Poskytovateľ identifikuje ďalšie poruchy zariadení a potrebu Servisných služieb nad požadovaný rámec, je povinný o tom bez meškania informovať Objednávateľa a dohodnúť sa na spôsobe ich vykonania (ak prekračujú rámec Servisných služieb dohodnutý v Prílohe č. 2 k Servisnej zmluve).
5. Odovzdanie a prevzatie Servisných služieb, uvedenie zariadení do prevádzky
- 5.1. Po vykonaní Servisných služieb vyzve Poskytovateľ Objednávateľa ku skúške funkčnosti servisovaného zariadenia a na jeho prevzatie do prevádzky, pričom Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb- servisný list.
- 5.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť prevzatie Servisných služieb poskytovaných na základe dohody Zmluvných strán na to určeným zodpovedným pracovníkom, a to aj mimo pracovných hodín.
- 5.3. Osobami oprávnenými podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb (servisný list) sú za Poskytovateľa technický pracovník, ktorý práce vykonal a za Objednávateľa poverený pracovník uvedený v Servisnej zmluve.
- 5.4 Podpisu Protokolu o odovzdaní a prevzatí Servisných služieb (Servisný list) nebude brániť existencia drobných väd, pokiaľ tieto nebudú brániť Objednávateľovi v užívaní daného zariadenia a Objednávateľ prejaví vôľu prevziať Servisné služby aj s drobnými vadami. Poskytovateľ sa zaviazá takéto drobné vady odstrániť v čo najkratšom termíne, najneskôr však v lehote určenej Objednávateľom.
6. Vlastnícke práva a nebezpečenstvo škody na zariadeniach

- 6.1. Ak bude predmetom Servisných služieb podľa Servisnej zmluvy aj dodávka náhradných dielov potrebných pre riadne vykonanie Servisných služieb, vlastnícke právo k takýmto náhradným dielom nadobúda Objednávateľ dňom ich prevzatia od Poskytovateľa.
 - 6.2. Vlastnícke právo k vadným dielom, ktoré boli vymenené za náhradné prechádza na Poskytovateľa dňom ich výmeny za bezvadné náhradné diely.
 - 6.3. Nebezpečenstvo vzniku škody na dodaných náhradných dieloch prechádza na Objednávateľa momentom ich prevzatia alebo inštalácie pracovníkmi Poskytovateľa na mieste plnenia.
- 7. Množstvo, akosť, obal
 - 7.1. Nové náhradné diely pre vykonanie Servisných služieb budú Poskytovateľom dodané riadne zabalené. Poskytovateľ garantuje, že náhradné diely budú dopravené na miesto určenia podľa tejto Zmluvy, resp. dodatkov k tejto Zmluve, dopravcom podľa podmienok stanovených výrobcom, vrátane manipulácie s nimi.
 - 7.2. Poskytovateľ garantuje, že dodané náhradné diely budú bez zjavných väd, prvotriednej akosti. Dodávka bude zodpovedať množstvám uvedeným v dodacích listoch.

Príloha č.2

POPIS, ROZSAH A CENA SERVISNÝCH SLUŽIEB

1. Helpdesk, ktorý prijíma hlásenia a zabezpečuje koordináciu servisných zásahov a ďalších služieb týkajúcich sa Zariadení. Helpdesk pracuje počas pracovných dní od 8.00 do 16.30 hod., počas ktorých je možné nahlasovať požiadavky e-mailom a v čase mimopracovnej doby, kedy je potrebné požiadavky na servisný zásah oznamovať aj telefonicky. Každá požiadavka je registrovaná a ďalej automaticky monitorovaná z hľadiska jej riešenia. V prípade, že nahlásený problém bol vyriešený, Poskytovateľ zašle Objednávateľovi potvrdenie o jeho vyriešení e-mailom, faxom alebo poštou. Chybou Helpdesku nie je jeho nedostupnosť spôsobená výpadkom spojenia medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, ak k výpadku nedošlo na strane Poskytovateľa, pričom v prípade výpadku spojenia sa strany dohodnú na náhradnom riešení do doby odstránenia výpadku.

Helpdesk zaeviduje požiadavku a urobí kategorizáciu v prípade poruchy, elektronicky alebo telefonicky potvrdí do času definovaného v tabuľke „Bližšia špecifikácia kategórií“ od hlásenia (ďalej „reakčný čas“) prijatie požiadavky a koordinuje vyriešenie problému. Všetky požiadavky ako i komunikácia s technikmi musí ísť cez systém Zákazníckeho centra pre potreby zdokumentovania, v prípade následných problémov alebo reklamácií. Pre kategorizáciu poruchy, dobu reakcie a dobu vyriešenia platia nasledujúce pravidlá:

Bližšia špecifikácia kategórií :

Dôležitosť	Popis	Reakčný čas	Doba vyriešenia
Kritická	Znemožňuje prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do ďalšieho pracovného dňa od prijatia požiadavky
Významná	Ktorá obmedzuje prevádzku systému	do 2 hodiny od prijatia požiadavky	do 3 pracovných dní od prijatia požiadavky
Bežná	Nemá vplyv na prevádzku systému	do 4 hodiny od prijatia požiadavky	do 14 pracovných dní od prijatia požiadavky

Zaslanie požiadavky dôležitosti „Znemožňuje prevádzku systému“, teda kategória Kritická je objednávatel povinný potvrdiť nahlásenie telefonicky, na čísle helpesku 02/ [REDACTED].

- porucha môže byť vyriešená aj náhradným spôsobom, ktorý zabezpečí preradenie poruchy do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom poruchy,
- podľa rozsahu a charakteru poruchy môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu k odstráneniu poruchy ako je uvedené.

V prípade, že Helpdesk vyhodnotí Objednávateľom poslanú požiadavku na servis ako požiadavku nad rámec poskytovaných Servisných služieb vymedzených v Zmluve, bude Objednávateľovi odoslané upozornenie na túto skutočnosť. Poskytovateľ na požiadanie vyhotoví cenovú ponuku na servis nad rámec Zmluvy, na základe ktorej bude vystavená samostatná objednávka od Objednávateľa. Objednávateľ môže takúto službu nad rámec Zmluvy odmietnuť, v tom prípade nebude služba Poskytovateľom vykonaná. To neplatí v prípade zistenia kritickej poruchy, pri ktorej je povinný reagovať v zmysle reakčných dôb a zabezpečiť zahájenie prác na odstraňovaní poruchy aj bez súhlasu poverenej osoby Objednávateľa v rozsahu nutnom na zabránenie vzniku škôd alebo nebezpečenstva.

2. Preventívna údržba (profylaktika) je poskytovaná na podporu bezporuchovej prevádzky Komunikačnej siete a na zvýšenie jeho spoľahlivosti, pričom sa týka výlučne Zariadení. Prehliadka a kontrola musí byť vykonávaná v zmysle príslušných doporučení výrobcu a podľa stanovených časových intervalov.

Profylaktika: Pracovníci Poskytovateľa navštevujú v stanovených časových intervaloch Komunikačné uzly Objednávateľa, kontrolujú stav Zariadení a odstraňujú prípadné poruchy, vrátane odporúčenia výmeny poškodených dielov, ak by tieto mohli ovplyvniť bezchybnú prevádzku Komunikačnej siete. Poskytovateľ ďalej zabezpečuje kontrolu batérií Zariadení počas trvania Zmluvy a v prípade potreby vykoná test batérií.

Rozsah vykonávaných činností, na celkoch pri profylaktike min. raz za rok:

Technologický telekomunikačný UZOL – aplikácie PBX (DC PBX):

- Vizuálna kontrola zapojenia všetkých komponentov technologického uzla aplikácií
- Kontrola stavu fyzických serverov a komponentov – HW
- Kontrola Funkčnosti virtualizačného prostredia – „VMware DC PBX“
- Kontrola kapacity virtualizačného prostredia – „VMware DC PBX“
- Kontrola logov udalostí, chybových hlásení produkčných serverov
- Lokálna záloha virtuálnych serverov nástrojom „Veeam Backup“
- Kontrola priebehov vyťaženia jednotlivých monitorovaných serverov
- Vytvorenie a kontrola interných replík obrazov virtuálnych aplikačných serverov
- Externá záloha obrazov kritických virtuálnych serverov

Technológia hlasového systému MX-ONE a pracovísk:

- Vizuálna kontrola zariadenia, kontrola ventilačných jednotiek, vyčistenie zariadenia od prachu.
- Kontrola napájacieho zdroja a záložného napájacieho zdroja
- Kontrola programového vybavenia zariadenia
- Dodávka a inštalácia aktuálnych servisných verzií SW vybavenia zariadenia (tzv. maintenance release SW)
- Kontrola programových diagnostických prostriedkov zariadenia (chybové a stavové registre)
- Testovanie CPU a interfejsových modulov
- Kontrola funkcií ústredne
- Kontrola funkčnosti zálohového pripojenia k ostatným sieťam.
- Kontrola funkčnosti záznamového zariadenia
- Kontrola funkčnosti koncových zariadení
- Zálohovanie konfiguračnej databázy zariadenia za účelom rýchleho uvedenie systému do pôvodného stavu nahraním zálohovanej databázy do Zariadenia v prípade poškodenia, alebo straty údajov zo zariadenia.

Ostatné služby:

- Nahratie dostupných aktualizácií SW
- Obnova SW podpory používaných produktov
- Odstránenie väd malého rozsahu (vady malého rozsahu sú také, ktoré neovplyvňujú funkčnosť systému a zvyčajne sa odstraňujú pri profylaktikách bez nutnosti výjazdu servisného technika)

Výstup z preventívnej údržby:

Po vykonaní preventívnej údržby je vypracovaný zoznam vykonaných prác, ktorý obsahuje výstupy a zhodnotenie prevádzkových parametrov v rozsahu vykonávaných profylaktických činností.

3. Údržba - Služby pozáručného autorizovaného servisu/podpory.

Služba údržby zabezpečuje obnovenie funkčnosti Zariadení Objednávateľa v prípade obmedzenej prevádzky alebo poruchy Zariadenia alebo Koncového zariadenia. Táto služba

zahŕňa servisný zásah na požiadanie za účelom odstránenia problému, jeho lokalizácie alebo návrhu náhradného riešenia. Služba zahŕňa doplnkovú službu Osobná návšteva technika na lokalite (servis na mieste) a výmenu chybných dielov.

Vykonávanie údržby telekomunikačných technológií je realizované podľa odporúčaní jednotlivých výrobcov ako aj ich diagnostika, oprava, odstraňovanie porúch a uvádzanie nefunkčného zariadenia do prevádzky je vykonávané podľa špecifikácií výrobcu.

Služba údržby nie je zahrnutá (bude po predchádzajúcom súhlase Objednávateľa spoplatnená) v prípadoch:

- zničenia alebo poškodenia Zariadenia nesprávnym zaobchádzaním, prípadne skladovaním alebo prevádzkovaním za podmienok, ktoré sú v rozpore s podmienkami na prevádzkovanie Zariadení,
- zničenia alebo poškodenia Zariadenia akoukoľvek živelnou udalosťou,
- zničenia alebo poškodenia Zariadenia nesprávnou obsluhou,
- poškodenia alebo zničenia Zariadenia neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa alebo tretej osoby, ako aj akýchkoľvek zásahov alebo zmeny spolupracujúcich zariadení bez vedomia Poskytovateľa,
- poškodenia alebo zničenia vplyvom poruchy iného zariadenia, ktoré je k Zariadeniu pripojené, pokiaľ sa nejedná o zariadenie, ktoré je servisované Poskytovateľom,
- ak Objednávateľ bezdôvodne neumožní prístup k Zariadeniam v prípade ich poruchy,
- skratu alebo iného pôsobenia elektrického prúdu (napr.: prepätie, mechanické namáhanie spôsobené elektrickým prúdom, vadou izolácie, indukciou, výpadkom elektrického prúdu a pod.),
- poškodenia vodou z vodovodných potrubí a zariadení,
- poškodenia pádom alebo vniknutím cudzieho predmetu, ktorý nie je súčasťou Zariadenia,
- estetického nedostatku (napr.: povrchové poškodenie – škrabanec na sklenenej politúrovanej alebo emailovej ploche, praskliniek plastového krytu).
- ak bola potreba servisného zásahu spôsobená nesprávnou obsluhou Koncového zariadenia (napr. presmerovanie, Call back a pod.)

Súčasťou služby nie je držba náhradných dielov.

V prípade poruchy Zariadení, ktorej odstránenie bude vyžadovať opravu alebo nákup pokazenej časti Zariadenia, bude toto Objednávateľ riešiť osobitne mimo tejto servisnej zmluvy v súlade s ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Presuny, doplnenia a zmeny (Moves, Adds, Changes - MAC) je služba vytvorená na zvýšenie optimalizácie zdrojov tak, že Poskytovateľ zodpovedá za vykonávanie každodenných zmien na Zariadeniach Komunikačnej siete Objednávateľa, ako napríklad príchod nového zamestnanca, zmena kategórie alebo lokality pracovného miesta. Presuny, doplnenia a zmeny sú súčasťou Servisných služieb a budú zrealizované do 5 pracovných dní od nahlásenia požiadavky kompetentnou osobou Objednávateľa. Služba nezahŕňa doplnenia a zmeny na telekomunikačných rozvodoch Objednávateľa, ani zhotovenie nových telekomunikačných rozvodov; tieto práce môžu byť zrealizované len na základe samostatného ponukového konania na realizáciu týchto prác mimo tejto servisnej zmluvy.

4. SW maintenance – realizácia aktualizácií

Táto služba zabezpečuje, aby softvér a programové vybavenie inštalovaných systémov boli na úrovni spĺňajúcej požiadavky na prevádzkové funkcie, stabilitu a kvalitu.

Služba zabezpečuje realizáciu softvérových aktualizácií (inštalácia hotfix, update, upgrade) v súlade a v rozsahu SWA - softvérovej podpory od výrobcu a oboznámenie kontaktnej osoby Objednávateľa s obsahom a technickými parametrami realizovaných SW aktualizácií.

V cene služby je zahrnutá SWA - softvérová podpora výrobcu, pre zariadenia podľa Tabuľky č.1. Služba sa poskytuje v pracovné dni v čase od 8:00 hod. do 16:30 hod.

ZOZNAM PRODUKTOV A POŽADOVANÁ PRODUKTOVÁ PODPORA VÝROBKOV

Tabuľka č.1

Systém	Počet licencií [portov]
MX-ONE SW Maintenance	1system/7gtw/1000user
MX-ONE SW Maintenance	14system/ ~320user
MiCC SW Maintenance	1system/10agent/6ivr
MiCollab Maintenance	1system/125user
Záznamové zariadenie REDAT Maintenance	1system/8user
KNS-vyrozumievacie zariadenie	1system/30ch
Veem-backup-zálohovanie Essentials Kits	0
VMware vSphere Essentials Kits	0

ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

Tabuľka č.2

Rozsah služieb pre 6 systémov	
Typ servisu	8hodín/5dní v týždni
1. Helpdesk v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30	✓
2. Preventívna údržba (profylaktika)	1x/rok
3. Údržba	Zahrnuté
Presuny, doplnenia a zmeny v rozsahu zahrnutých hodín	4 hodiny/ mesiac*
4. SW maintenance - realizácia aktualizácií (inštalácia hotfix, update, upgrade) v rozsahu podľa odporúčaní výrobcu	Zahrnuté

* maximálny rozsah čerpania

MIESTO A CENA POSKYTOVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

Servisné služby, v prípade osobnej návštevy, sa budú vykonávať na lokalite (Komunikačnom uzle), v ktorom sa nachádza funkčná technológia, dodaná a inštalovaná spoločnosťou ALISON Slovakia, s.r.o.:

Bratislava - Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava

Výkon služieb na Komunikačných uzloch – tabuľka č. 3 bude vykonávaný prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu.

Tabuľka č.3

Komunikačné uzly
Bratislava, Atény, Berlín, Brusel, Haag, Jerevan, Londýn, Mníchov, Nairobi, New York, Oslo, Ottawa, Paríž, Riga, Sarajevo, Sydney, Tel Aviv, Užhorod, Ženeva

Tabuľka č.4

Predmet	Počet	Cena EUR
Servis zariadení		
- PBX MiVoice MX-ONE - Aplikácie PBX	12 mesiacov	56 910,00 EUR bez DPH
		68 292,00 EUR s DPH
Mesačná paušálna cena za servisné služby v EUR bez DPH		4 742,50 EUR bez DPH
Mesačná paušálna cena za servisné služby v EUR s DPH		5 691,00 EUR s DPH

PRÍLOHA č.3

Formulár pre nahlásenie servisných úkonov

elektronická online verzia - <https://www.alison-group.sk/helpdesk>

zákazník	
adresa	
objekt a miestnosť inštalácie ústredne	
meno zodpovedného pracovníka a aktuálny kontakt na neho	
spôsob vyzdvihnutia kľúčov od miestnosti ústredne	
čas zistenia poruchy	
popis (čím možno najpodrobnejší) ako sa porucha prejavuje	
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 :

Za Poskytovateľa:

.....
(podpis a pečiatka)

.....
(podpis a pečiatka)

PRÍLOHA č.4

						ALISON				
ALISON Slovakia s.r.o.										
Tomášikova ulica 12735/64										
831 04 Bratislava										
IČO: 35792141										
tel.: +421 2 59 499 499										
Mesačný výkaz Servisných služieb										
Zákazník: Ministerstvo zahraničných vecí				Telefón			Výkaz č.	x/2020		
a európskych záležitostí SR				Fax						
Adresa: Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava				E-mail			Pracovník:	ALISON Slovakia		
Kontaktná osoba				Zo dňa:			Dát.servisu :			
Objednávka/zmluva č.							Miesto výkonu	Bratislava		
	Vykonané práce / poskytnuté Servisné služby				Rozsah služieb :	Počet	Celkom			
Služby poskytované v rozsahu servisnej zmluvy SERVISNÁ ZMLUVA č. ALS200062					Rozsah služieb v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy o poskytovaní služieb		Cena služieb v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb			
1. Služba Helpdesk (8/5)				čl. 1*		8 hodín / 5 dní				
2. Služby profylaktiky				čl. 2*						
3. Služby údržby				čl. 3*						
4. SW maintenance				čl. 4*						

5. Operatívne činnosti										
<i>Pozn.: (*) Popis služieb pozri uvedené články v Prílohe č. 2 Zmluvy</i>										
							Odovzdal (pečiatka a podpis)			