Zmluva o poskytovaní servisných služieb

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
(ďalej aj ako „zmluva")

číslo ..... u poskytovateľa a číslo 36/2021 u objednávateľa

ONDAVA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
072 03 RAKOVEC N.OND.Č.45
Došlo:
16 -12- 2021
Ev. č.: 9/1470/2021 Č.spisu: 169
Vybavuje: PASTIRIKOVÁ

Zmluvné strany

Objednávateľ:	**ONDAVA – Domov sociálnych služieb**
Sídlo:	Rakovec nad Ondavou č. 45, 072 03
IČO:	00695190
DIČ:	2020734771
IčDPH:	-
Právna froma:	rozpočtová organizácia
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK48 8180 0000 0070 0018 5801
Osoby oprávnené rokovať:	PaedDr. Štefan Čarný - vo veciach zmluvných Jana Pastiriková - vo veciach technických
Čislo telefónu /faxu:	056/6849526
E-mail:	riaditel@dssrakovec.sk hospodar@dssrakovec.sk

a

Poskytovateľ:	**Gnoma s.r.o.**
Sídlo:	Partizánska 23, 07101 Michalovce
IČO:	36213063
DIČ:	2020041034
IčDPH:	SK2020041034
Právna forma:	Spoločnosť s ručením obmedzeným
Bankové spojenie	Tatra Banka a.s., Michalovce
Číslo účtu:	SK43 1100 0000 0026 2074 6603
Osoby oprávnené rokovať:	Ing. Dušan Andrišov - vo veciach zmluvných Patrik Bodnár - vo veciach technických
Čislo telefónu /faxu:	+421 56 64194 14
E-mail:	helpdesk@gnoma.sk

1. Preambula

1.1 Táto zmluva je uzatvorená podľa par. 269 ods.2 Obchodného zákonníka

2. Použité skratky a pojmy

2.1 Význam termínov a skratiek pre účely tejto zmluvy je v prílohe č. 1 „Použité skratky a pojmy"

3. Predmet zmluvy

3.1 Predmetom tejto zmluvy je outsourcing, tzn. servisná starostlivosť o informačné technológie špecifikované v prílohe č.1, tak aby bol garantovaný bezchybný stav, funkčnosť a spoľahlivosť. **Servisná starostlivosť** pozostáva z **pravidelnej údržby**, zo zabezpečenia **servisných zásahov** v prípade výskytu poruchy a **inštalácií**.

3.2 **Pravidelná údržba** pozostáva z nasledujúcich činností ak sú tieto technicky aplikovateľné vyššie uvedeným spôsobom na výpočtovú techniku a programové vybavenie odberateľa.

- kontrola nastavenia automatickej aktualizácie dátových súborov k antivírovému softwaru, respektíve manuálna aktualizácia najnovších/aktuálnych dátových súborov k legálne nadobudnutým a nainštalovaným verziám antivírových programov na všetkých serveroch a ich nastavenie podľa potreby,

- antivírové prehliadky podľa potreby a prípadné odvírenie na všetkých serveroch, ku ktorým má odberateľ legálne nadobudnuté a nainštalované antivírové programy. Pri antivírovej prehliadke alebo odvírení budú vždy použité najaktuálnejšie dostupné dátové súbory ku konkrétnej verzii antivírového programu,

- defragmentácia a ošetrenie chybných sektorov pevných diskov počítačov v prípade potreby (potrebu defragmentácie zváži servisný technik na mieste),

- optimalizácia a vytvorenie dostatočného miesta na diskoch v serveroch (vymazanie nepotrebných systémových súborov, presun/archivácia iných súborov) a ďalšie úkony vedúce k zabezpečeniu čo najlepšieho stavu a výkonu serverov odberateľa. Dodávateľ nie je oprávnený mazať užívateľské súbory bez predchádzajúceho súhlasu a asistencie zodpovednej osoby odberateľa,

- údržba a administrácia serverov (inštalácia Service packov podľa potreby, nastavenie zdieľania sieťových diskov, adresárov, tlačiarní a definovanie prístupových práv užívateľov, apod.),

- kontrola funkčnosti aplikácií, ktoré zabezpečujú prevádzku vnútornej počítačovej siete odberateľa, najmä aplikačných služieb Windows, DNS, DHCP, Exchange,

- kontrola záložných zdrojov UPS zálohujúcich servery a stav batérií podľa informácií monitorovacieho softwaru. Test simulácie výpadku napájania nie je predmetom tejto kontroly,

- kontrola dátového spojenia k poskytovateľovi Internetových služieb (www, e-mail) a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera, v prípade potreby vymazanie/archivácia starých mailov so súhlasom zodpovednej osoby odberateľa,

- kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania na dostupné zálohovacie médium (páska, HDD), overenie vykonania poslednej zálohy, prípadne zmena nastavenia podľa požiadaviek,

- poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy

3.3 **Servisný zásah** - Pod pojmom **servisný zásah** sa rozumie akýkoľvek výjazd servisného technika dodávateľa alebo jeho subdodávateľa k odberateľovi alebo servisný zásah prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu z ľubovoľného miesta za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach alebo programovom vybavení odberateľa a odstránenie samotnej poruchy.

Poskytovateľ je oprávnený vykonať servisný zásah prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú spôsobilí na vykonávanie prác, ktorými ich poskytovateľ poverí. Za splnenie povinností subdodávateľov zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi v takom rozsahu, ako keby tieto práce vykonával sám.

V prípade, že sa jedná o poruchu hardwarového komponentu patrí sem aj zabezpečenie jeho opravy. Opravu vadného komponentu je dodávateľ povinný pre odberateľa prednostne uplatniť u pôvodného dodávateľa vadného komponentu alebo vo výrobcom doporučenom autorizovanom servisnom stredisku. Náklady na pozáručnú opravu vadného komponentu hradí v plnej výške odberateľ za predpokladu vopred odsúhlasenej cenovej ponuky

3.4 **Inštalácia** - Pod pojmom **Inštalácia** sa rozumie práca dodávateľa alebo jeho subdodávateľa za účelom inštalácie a konfigurácie nových produktov (hardware a/alebo software), nových technológií a upgrade existujúcich produktov na novšie verzie (hardware a/alebo software) na základe objednávky odberateľa.

3.5 **Dodávka technických a technologických zariadení**

- Prednostná dodávka výpočtovej, kancelárskej a telekomunikačnej techniky
- Prednostná dodávka technologických riešení
- Prednostná dodávka spotrebného materiálu k ICT
- Prednostná dodávka kamerového a zabezpečovacieho systému

4. Prevzatie predmetu

4.1 V rámci zabezpečenia kontinuity poskytovania servisných služieb sa počíta s tranzitívnym obdobím, t.j. s obdobím odovzdávania a preberania servisných služieb medzi pôvodným a nasledujúcim poskytovateľom.

4.2 Poskytovanie služby outsourcingom predpokladá oboznámenie sa so súčasným stavom technickej infraštruktúry a postupné prevzatie služby. V rámci procesu preberania zodpovednosti za prevádzku, servis a rozvoj IT zariadení je nutné jednorazovo vykonať :

- Analýzu súčasného stavu HW a SW
- Naplnenie a udržovanie CMDB (configuration management database) databázy

- Zriadenie Single point of contact (SPOC) resp. Helpdesk ako interface pre nahlasovanie incidentov servisnému dodávateľovi
- Návrh implementácie s popisom procesov pre externý a interný SPOC
- HW audit
- SW audit a návrh správy licencií
- Návrhy na optimalizáciu procesov

Tranzitívna fáza bude ukončená akceptačným protokolom. Akceptačným kritériom tranzitívnej fázy je podpis Akceptačného protokolu, ktorý bude obsahovať:

- Dokument - HW auditu
- Dokument - SW audit
- Dokument - Návrh optimalizačných procesov o CMDB databáza
- Dokument implementácie procesov pre SPOC interný/externý

5. Cena za služby a platobné podmienky

5.1 Zmluvné strany vzájomne prehlasujú, že cena za zabezpečenie prevádzky, servisu a rozvoja technickej infraštruktúry objednávateľa je stanovená dohodou v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov

5.2 Paušálna mesačná cena za zabezpečenie prevádzky, servisu a rozvoja technickej infraštruktúry je:

	Bez DPH	20% DPH	s DPH
Paušálna mesačná platba	213,33 €	42,67 €	256,- €

Slovom: dvestopäťdesiatšesť eur s DPH

5.3 Výkon pracovnej pohotovosti je spoplatňovaný sumou 45,- € bez DPH v prvú hodinu a následne 20,- € bez DPH ďalšie hodiny. V prípade plnenia pracovnej pohotovosti sa prevažne jedná o prioritu **P0**.

5.4 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi cenu za zabezpečenie prevádzky. servisu a rozvoja technickej infraštruktúry IT so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry do podateľne (osobne, elektronický) objednávateľa. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi zálohu.

5.5 Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu, pričom jej nedeliteľnou súčasťou je preberací protokol, potvrdený objednávateľom o prevzatí predmetu plnenia. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová lehota splatnosti pre objednávateľa začne plynúť dňom prevzatia novej. doplnenej faktúry.

5.6 Ceny sú vykalkulované pre predpokladaný počet zariadení, ktorý je uvedený v prílohe č. 5. Pri zmene počtu zariadení o viac ako 20% bude zmenové konanie a následne zmenená cenová kalkulácia služieb

5.7 V prípade rastu inflácie sa ceny predmetu tejto zmluvy upravia indexom inflácie stanoveným Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ŠÚ SR) za uplynulý rok. Takto zmenená cena bude platiť od nasledujúceho mesiaca po oficiálnom zverejnení indexu inflácie ŠÚ SR. K prvej úprave

ceny možno pristúpiť až po uplynutí jedného roka od platnosti tejto zmluvy a po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.

6. Povinnosti objednávateľa a poskytovateľa

6.1 V ďalšom sú upravené povinnosti poskytovateľa a objednávateľa v súvislosti so službami podľa článku 3

6.2 Objednávateľ nahlasuje svoje požiadavky, úlohy a problémy do systému „HelpDesk" poskytovateľa, vo výnimočných prípadoch aj telefonicky alebo elektronický,

6.3 Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o stave a priebehu riešenia nahlásených požiadaviek, úloh a problémov

6.4 Poskytovateľ je povinný prednostne riešiť požiadavky, úlohy a problémy, ktoré sú zástupcom objednávateľa oprávneným k rokovaniu o veciach technických označené ako prioritné

6.5 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s bezpečnostnými smernicami objednávateľa, s ktorými bol riadne oboznámený.

6.6 Za účelom realizovania predmetu tejto Zmluvy podľa článku 3 poskytuje objednávateľ poskytovateľovi nasledujúce podklady a prostriedky:

- protokoly, chybové výpisy,
- programy, dokumentáciu.
-

6.7 Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu servisovaných zariadení v zmysle požiadaviek na prevádzku zariadení

6.8 Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, pri vykonávaní služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú objednávateľovi známe a o ktoré poskytovateľ požiada.

6.9 Objednávateľ je povinný včas informovať poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu.

6.10 Objednávateľ zabezpečí bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanej časti infraštruktúry tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje

6.11 Objednávateľ v dobe riešenia incidentu, požiadavky alebo inej služby umožní poskytovateľovi v rámci svojich technických možností vzdialený prístup k IS/ICT

6.12 Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre zamestnancov poskytovateľa a spolupracujúce osoby, vykonávajúcich služby podľa tejto Zmluvy vhodné štandardné pracovné prostredie a nerušené pracovné podmienky

6.13 Pri realizovaní predmetu tejto Zmluvy podľa článku 3 sa poskytovateľ zaväzuje nenarušovať, prípadne neobmedzovať pracovné podmienky zamestnancov objednávateľa. Pokiaľ je však takéto narušenie, prípadne obmedzenie pre realizovanie predmetu tejto Zmluvy nevyhnutné, je nutné takúto situáciu s objednávateľom vopred dohodnúť.

6.14 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú vzájomne informovať o všetkých závažných zmenách, ktoré môžu mať vplyv na schopnosť ktorejkoľvek Zmluvnej strany plniť svoje záväzky. Ide napríklad, ale nielen, o zmeny v spoločnosti, akými sú napr. zmena obchodného sídla alebo štatutárnych zástupcov spoločnosti, prevod/prechod väčšiny vlastníckych podielov v dôsledku zlúčenia, splynutia, rozdelenia alebo nadobudnutia obchodných podielov treťou osobou, rozhodnutie o zrušení spoločnosti alebo o predaji podniku alebo časti podniku. zánik alebo odňatie poverenia na výkon podnikateľskej činnosti a pod. Zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť informovať o vyššie uvedených zmenách, nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré môžu vzniknúť druhej Zmluvnej strane v dôsledku neinformovanosti

6.15 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pre objednávateľa dokumentáciu o nastaveniach všetkých zariadení a systémov, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa tejto Zmluvy

6.16 Poskytovateľ zodpovedá za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov

6.17 Ak na jednom pracovisku plnia úlohy zamestnanci viacerých zamestnávateľov alebo fyzické osoby oprávnené na podnikanie, musí byť medzi nimi uzavretá dohoda, ktorá určí, kto z nich zodpovedá za vytvorenie podmienok a bezpečnosti zdravia zamestnancov na spoločnom pracovisku a v akom rozsahu. Ak sa nedohodnú, zodpovedá každý z nich v plnom rozsahu

6.18 Zamestnanci poskytovateľa sú povinní dodržiavať platné právne a interné predpisy a smernice Požiarnej ochrany objednávateľa

6.19 Poskytovateľ je povinný na požiadanie sa identifikovať služobným preukazom

6.20 Poskytovateľ dodržiava a aplikuje vypracovaný bezpečnostný projekt objednávateľa, aktívne sa podieľa na jeho aktualizácii.

7. Zodpovednosť za škody, zodpovednosť za vady

7.1 Poskytovateľ zodpovedá za ním spôsobenú škodu. Ak je to možné a účelné. môže takto spôsobenú škodu na zariadení odstrániť uvedením zariadenia do pôvodného stavu. Poskytovateľ zodpovedá za stratu údajov na poškodených pamäťových médiách, ak poškodenie bolo spôsobené jeho neodborným zásahom a poskytovateľ pred zásahom neupozornil objednávateľa na potrebu zálohovania údajov

7.2 Poskytovateľ poskytuje záruku na služby v dĺžke 6 mesiacov od ich realizácie, záruka na zariadenia je daná zárukou jednotlivých výrobcov. Služby sa považujú za zrealizované dňom podpisu servisného protokolu objednávateľom. Počas tejto doby bezplatne odstráni všetky vady svojho plnenia Záruka sa nevzťahuje na závady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného alebo neodborného zásahu do zariadenia alebo jeho súčasti alebo vplyvom prírodného živlu.

7.3 V prípade, ak škoda vznikne v dôsledku úmyselného alebo nedbalostného porušenia alebo nedodržania prevádzkových či záručných podmienok zo strany objednávateľa, na ktoré porušenie ho poskytovateľ písomne upozornil (zavinená porucha), náklady na prácu poskytovateľa, cenu spotrebovaného materiálu a náhradných dielov, ako aj všetky ostatné účelne vynaložené náklady spojené s vykonaním servisného zásahu hradí objednávateľ, ak nie je špecifikované inak

7.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát z nosičov dát, vrátane pevných diskov **okrem** dát uložených na serveroch vrátane záloh, pričom povinnosť zabezpečiť si zálohovanie a archiváciu dát je na objednávateľovi, ak nie je špecifikované inak.

7.5 Objednávateľ je povinný vadu reklamovať písomne bez zbytočného odkladu po jej zistení

7.6 Odstránenie vady po reklamácii sa riadi Prílohou č. 1.

8. Klauzula o vyššej moci

8.1 Vyššia moc je riešená platným slovenským právom. O začatí, ako aj pominutí vyššej moci sú Zmluvné strany povinné vzájomne sa bez meškania písomne informovať.

8.2 Zmluvné strany sú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie predmetu Zmluvy a súvisiacich sankcií, pokiaľ takého neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Pod vyššou mocou sa rozumie napr. živelné pohromy, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré Zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

8.3 Trvanie vyššej moci viac ako 3 mesiace môže byť dôvodom na výpoveď Zmluvy.

9. Mlčanlivosť a bezpečnosť

9.1 Poskytovateľ musí s patričnou starostlivosťou zaistiť, aby všetky osoby, ktoré poveril plnením tejto Zmluvy, dodržiavali zákonné predpisy o ochrane dát a aby informácie získané z oblasti objednávateľa, pokiaľ nie sú verejné, neodovzdali žiadnej tretej osobe alebo inak nezneužili.

9.2 Všetky informácie, okrem všeobecne známych informácií, dokumentácia a zmluvné dokumenty získané zmluvnými stranami v priebehu vzájomných rokovaní, trvania zmluvného vzťahu a 5 rokov po jeho skončení sa v súlade s ustanovením § 271 Obch.zák. považujú za dôverné. Strana, ktorá takéto informácie získala, nesmie ich bez súhlasu objednávateľa poskytnúť tretej strane alebo ich použiť v rozpore s účelom, na ktorý sú určené. alebo ich použiť vo svoj vlastný prospech alebo prospech tretích osôb. a to bez ohľadu na skutočnosti či vzájomná Zmluva alebo prílohy tejto zmluvy boli podpísané alebo nie. Zmluvná strana, ktorá poruší túto povinnosti nesie zodpovednosť za škody, vzniknuté druhej zmluvnej strane v súlade s ustanovením § 373 Obch. zak. Publikovanie uvedených informácií a dokumentov, môže byť iba po písomnom súhlase druhej zmluvnej strany.

9.3 Všetci zamestnanci podieľajúci sa na plnení tejto servisnej zmluvy sú preukázateľné oboznámení zachovávať mlčanlivosť:

- o právach a povinnostiach, ktoré im vyplývajú zo zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. a 18/2018 Z.z. v informačných systémoch, ako aj o zodpovednosti za ich porušenie,
- o bankovom tajomstve vo všetkých operáciách a činnostiach vykonávaných v zmysle zák. číslo 21/1992 Zb. o bankách a o všetkých bankových operáciách, vrátane zostatkov na účtoch,
- o obchodnom tajomstve o všetkých skutočnostiach obchodnej, prevádzkovej a technickej povahy a o právach, ktoré tvoria predmet obchodného tajomstva v zmysle Obchodného zákonníka,
- o rozmiestnení a využití zabezpečovacej techniky určenej k ochrane objektov.

10. Doba platnosti Zmluvy, ukončenie zmluvného vzťahu, ukončenie poskytovania služby

10.1 Zmluva sa uzatvára na 12 mesiacov odo dňa 1. januára 2022

10.2 Tranzitné obdobie trvá 2 mesiace od podpisu zmluvy

10.3 Zánik zmluvy:

a. Uplynutím doby určitej,

b. dohodou zmluvných strán,

c. odstúpením od zmluvy jednej zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvy zmluvnou protistranou z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov alebo z dôvodov označených za podstatné porušenie zmluvných povinností zmluvnej protistrany v tejto zmluve. ktorému musí predchádzať písomné upozornenie adresované zmluvnej protistrane o podstatnom porušení zmluvy a o možnosti odstúpenia, ak v primeranej lehote stanovenej oznamujúcou zmluvnou stranou nedôjde k náprave

10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie tejto zmluvy bude považované na strane poskytovateľa:

a. ak poskytovateľ opakovane neodôvodnene neposkytuje objednávateľovi dohodnuté služby za podmienok dohodnutých v tejto zmluve a v dohodnutom rozsahu, kvalite a cene, napriek tomu. že ho objednávateľ na takéto porušenie povinnosti písomne upozornil a márne uplynula lehota na nápravu poskytnutá objednávateľom poskytovateľovi

b. ak bude na majetok poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo zahájené konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie, alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok pre nedostatok majetku, alebo v prípade, že sa dostane do likvidácie alebo sa stane inak platobne neschopným. resp. stratí spôsobilosť poskytovať služby v zmysle zmluvy, na strane objednávateľa

c. ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou preukázateľne doručenej faktúry viac ako 30 dní odo dňa je splatnosti

10.5 Odstúpenie od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia tejto zmluvy zmluvnou protistranou nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 - Technická špecifikácia služby. SLA
Príloha č. 2 - Použité pojmy a skratky
Príloha č. 3 - Kontakty na službu HelpDesk
Príloha č. 4 - Miesto plnenia zmluvy

11.2 Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka.

11.3 Prípadné zmeny alebo doplnky tejto zmluvy môžu byť urobené iba písomnou formou číslovaného dodatku na základe obojstrannej dohody zmluvných strán.

11.4 Zmluvné strany prehlasujú, že sú spôsobilé k tomuto právnemu úkonu a že sú v plnom rozsahu oboznámení a súhlasia s obsahom zmluvy a že bola uzatvorená bez nátlaku, zo slobodnej vôle a za plného vedomia

11.5 Tato zmluva je vyhotovená v dvoch originálach, a každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení

Za objednávateľa :

Za dodávateľa :

Príloha č. 1

Úroveň SLA pre Informačné systémy a informačné komunikačné technológie

IKT Komponent	Čas odozvy	Čas fixácie P1	Čas fixácie P2	Štandardný čas Podpory (Pracovné dni*)	Pohotovosť mimo štand. prac. času
Desktopy a Notebooky	8 hod	24 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Tlačové zariadenia: lokálne, multifunkčné, veľkoformátové, skenery	8 hod	24 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Sieťové tlačiarne	8 hod	3 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Video projektory	8 hod	24 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Centrálne servre + lokálne	2 hod	6 hod	24 hod	8.00 - 17.00	N
LAN/WANWifi (lokálna podpora)	2 hod	6 hod	24 hod	8.00 - 17.00	N
Kamerové systémy	8 hod	24 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Telefónne ústredne	8 hod	24 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
Aplikácie	6 hod	8 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N
HelpDesk (prvá úroveň od používatelov)**	1 hod	N/A		8.00 - 17.00	N
Fiškálne tlačiarne a pokladne	1 hod	3 hod	48 hod	8.00 - 17.00	N

*pracovný kalendár :8.00- 17.00 hod
**spracovanie nahlásenia od používateľa, postúpenie na riešenie
N – pracovná pohotovosť sa neuplatňuje
A - pracovná pohotovosť sa uplatňuje

P0 – priorita 0 – najvyššia priorita, ktorá sa uplatňuje vo výnimočných prípadoch a mimo štandardného pracovného času.
P1 - priorita 1 — vyššia úroveň poskytovanej služby, ktorú má právo zmeniť pri zadávaní incidentu do systému manažér objednávateľa na základe dopadu na prevádzku.
P2 - priorita 2 — štandardne definovaná úroveň poskytovanej služby

Pracovné dni : dni mimo dní pracovného pokoja a sviatkov.

Čas odozvy — maximálna doba, počas ktorej je Poskytovateľ povinný reagovať na podnet Objednávateľa (napr. incident, požiadavku), t.j. v rámci tohto času musí HelpDesk oznámiť používateľovi IKT služieb, že jeho požiadavka bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 2 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 17.00 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie:

- ak bol incident nahlásený o 14.00 hod., maximálny čas odozvy je do 16.00 hod, v ten istý pracovný deň,
- ak bol incident nahlásený o 17.00 hod., maximálny čas odozvy je do 9.00 hod. nasledujúci pracovný deň,

Čas fixácie - maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov. Ak je čas fixácie napr. 8 hod. (počíta sa plynutie času voči pracovnému kalendáru (t.j. pri prac. kalendári 8.00-17.00 denne 10 hodín, okrem dní pracovného pokoja a voľna) a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 17.00 v pracovných dňoch, môže nastať situácia:

- ak bol incident nahlásený o 17.00 hod., maximálny čas fixácie je do 15.00 hod. nasledujúci pracovný deň,

Doba poskytovania služieb

Dodávateľ je povinný poskytovať svoje služby v zmysle tejto zmluvy v nasledujúcich časoch:

- Pravidelná údržba – pracovné dni 8:00 – 17:00 hod.
- Servisné zásahy – pracovné dni 8:00 – 17:00 hod.
- Pracovná pohotovosť – 24 hodín denne, aj počas víkendov a sviatkov. (~~Áno~~ / Nie)

Odberateľ je oprávnený požadovať plnenie zmluvy len vo vyššie uvedených časoch.
Mimo uvedenú dobu len v naliehavých prípadoch, vždy po vzájomnej dohode s odberateľom. Prípadné servisné zásahy mimo vyššie uvedenú dobu nie sú zahrnuté v mesačnom poplatku za servisnú starostlivosť, sú zahrnuté v bode 5.3. tejto zmluvy.

Príloha č. 2

Definície pojmov a skratiek

ISI/CT - Informačné systémy a informačné komunikačné technológie, t.j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu.

SW Softvér — programové vybavenie prvku infraštruktúry

HW Hardvér — technické vybavenie prvku infraštruktúry

Oblasti IS/ICT - ISIICT sú rozdelené do nasledujúcich oblastí:

Desktopy
Servery
LAN/WAN
Telefónia
Periférie
HelpDesk
Aplikačné Služby

Outsourcing - Prevzatie zodpovednosti za prevádzku a servis danej oblasti IS/ICT, vrátane súvisiacich služieb.

SLA- Úroveň poskytovaných služieb - presné stanovenie podmienok a parametrov outsourcingových služieb. ktoré je zmluvne dohodnuté v dokumente „SLA".

Služba - Súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky, či odstránenie poruchy daného prvku IS/ICT.

Komponent služby - Logická, ucelená časť služby. Medzi komponenty služby patrí:

Obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry - Aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, pripadne jeho časti. Týka sa hardvérovej ako aj softvérovej časti prvku infraštruktúry.

Servis prvku infraštruktúry - Aktivity spojené s diagnostikovaním chybného komponentu prvku infraštruktúry a logistikou pri jeho výmene.

Inštalovanie a konfigurácia - Aktivity spojené so sprevádzkovaním prvku infraštruktúry a nastavením želaných parametrov.

Administrácia - Prevádzkovanie IS/ICT v súlade so SLA

Zmena konfigurácie - Aktivity spojené so zmenou želaných parametrov prvku infraštruktúry

Odstránenie a vyradenie - Aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jej likvidáciou

Premiestnenie - Aktivity spojené s premiestnením a opätovným sfunkčnením prvku infraštruktúry

Rozvoj - Aktivity spojené s rozvojom prvku infraštruktúry smerujúce k rozšíreniu jeho efektivity, t.j. výkonnosti, či priepustnosti a pod.

Odstraňovanie poruchy - Aktivity spojené s odstraňovaním poruchy prvku infraštruktúry a jeho uvedenie do štandardnej prevádzky

Realizácia požiadavky - Aktivity spojené s realizáciou požiadavky

Riadenie IT služieb - Riadenie IT služieb s použitím štandardných IT procesov.

Riadenie IT outsourcingu - Aktivity spojené so zabezpečením plynulého poskytovania IT služieb v zmysle ponuky

Reporting - Aktivity spojené s prezentovaním merateľných parametrov stavu IS/ICT za predchádzajúce obdobie.

Aktivita - Parciálna Činnosť v rámci komponentu služby.

Tranzitívna fáza outsourcingu IS/ICT - Je dočasná etapa projektu, v rámci ktorej bude prevzatý aktuálny stav IS/ICT a tieto IS/ICT budú konsolidované do stavu, v ktorom bude možné zabezpečiť všetky dohodnuté servisné parametre podľa SLA.

Konsolidované fáza outsourcingu IS/ICT - Stav, v ktorom je možná plná prevádzka IS/ICT v súlade so zabezpečením všetkých požadovaných servisných parametrov definovaných v SLA.

Zmenové konanie - Zmenové konanie je proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.

Problém (incident) - Pod pojmom problém sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry.

Požiadavka - Pod pojmom požiadavka sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/ICT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku,....).

Operačná doba služby - Operačná doba služby je uvedená v SLA. Jedná sa o čas v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet Štandardnej servisnej doby a Pohotovosti. Doba rovnajúcemu sa jednému štandardnému dňu, ktorý je pracovným dňom.

Dostupnosť - Dostupnosť prvku infraštruktúry je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie.

„Lístok problému" — elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident. prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, riešenie apod.)

HelpDesk - Outsourcingový modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.

Dodávateľ - Právnická či fyzická osoba, ktorá dodá zariadenie.

Výrobca - Právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.

Zariadenie - Ide o označenie predmetu, t.j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém a pod..

CMDB - (configuration management database) – konfiguračná databáza, ktorá obsahuje záznamy o autorizovanej konfigurácii komponentov IT služieb, o ich atribútoch a vzájomných vzťahoch.

SPOC – (Single point of contact) – jednotný kontakt pre všetky požiadavky

.

Príloha č. 3

GNOMA® s.r.o.

056/64194 11 Predajňa (spojovateľka)

056/64194 12 Servisné oddelenie

056/64194 13 Sklad (logistika)

056/64194 14 Ekonomické oddelenie

056/64194 94 HelpDesk (nahlasovanie porúch pre zmluvných klientov)

0948 032 178 HelpDesk (nahlasovanie porúch pre zmluvných klientov)

HelpDesk portál: helpdesk@gnoma.sk

Príloha č. 4

Miestom plnenia zmluvy sú prevádzky odberateľa : DSS Rakovec

Príloha č. 5

25ks	pracovných staníc (počítače, notebooky)
10ks	tlačiarni, plotrov, kopírok
2ks	záložných zdrojov
1ks	server fyzický
1ks	telefónna ústredňa
4ks	switch 24 port – HP
14ks	router Mikrotik