

Vykonávacia zmluva č. 2

K Rámcovej dohode č.:RZ/2008/01 o poskytovaní služieb outsourcing IT infraštruktúry pre potreby Ministerstva kultúry Slovenskej republiky a organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.

Článok I. Zmluvné strany

Poskytovateľ:

PosAm, spol. s r.o.

so sídlom: Odborárska 21, 831 02 Bratislava

zastúpený: Ing. Marian Marek, konateľ

kontaktná osoba: [REDACTED]

IČO: 31 365 078

IČ DPH:SK 2020315440

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave I oddiel: Sro, vložka číslo: 6342/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s. Bratislava

Číslo účtu: [REDACTED]

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

a

Centrálna servisná organizácia MK SR

so sídlom: Jakubovo nám.12, 813 49 Bratislava

zastúpený: Ing. Igor Zachar

kontaktná osoba: [REDACTED]

IČO: 00510 017

bankové spojenie: Štátna pokladnica

číslo účtu: 7000070748/8180

(ďalej len ako „Objednávateľ“)

Článok II. Preambula a východiskové podklady

2.1. Táto Vykonávacia zmluva č. 2 (ďalej už len „zmluva“) sa uzatvára v nadväznosti na uzatvorenú Rámcovú dohodu č.:RZ/2008/01 o poskytovaní služieb outsourcing informačných technológií (ďalej „OUT IT“) infraštruktúry pre potreby Ministerstva kultúry Slovenskej republiky (ďalej už len „MK SR“) a organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR (ďalej už len „organizácie“) . Táto zmluva sa uzatvára v súlade s ustanoveniami Čl.2, ods.2.3 a ods. 2.4. Rámcovej dohody.

2.2. Na základe tejto zmluvy bude Poskytovateľ, ako výhradný dodávateľ služieb uvedených v Článku III. tejto Zmluvy vykonávať formou outsourcingu správu IT na zariadeniach Objednávateľa uvedených v Prílohe č.3 v rozsahu uvedenom v Čl.III, ods. 3.1 bod 3.1.1 až 3.1.3 a v súlade s Prílohou č.1, ako aj na zariadeniach, ktoré budú zaradené do služby outsourcing v priebehu zmluvného obdobia a nie sú uvedené v Prílohe č.3.

2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení inicializačnej fázy bude táto zmluva upravená a doplnená formou písomných dodatkov na základe získaných aktuálnych parametrov prostredia výkonu predmetu zmluvy.

Článok III. Predmet zmluvy

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa OUT IT uvedených v Prílohe č.1 tejto zmluvy nasledovne:

3.1.1. poskytovať Objednávateľovi Limitné služby podľa Katalógu služieb definovanom ako Príloha č.1.

3.1.2. poskytovať Objednávateľovi Služby na vyžiadanie podľa Katalógu služieb definovanom ako Príloha č.1.

3.1.3 vykonať jednorazové Inicializačné služby, potrebné na zabezpečenie plynulého prevzatia správy IT Infraštruktúry Objednávateľa Poskytovateľom v požadovanej kvalite a rozsahu.

3.2. Objednávateľ sa zaväzuje vykonané práce prevziať a zaplatiť za ne cenu vo výške a za podmienok uvedených v článku V tejto zmluvy.

3.3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

Článok IV Trvanie Zmluvy, miesto a čas plnenia

4.1. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma Zmluvnými stranami.

4.2. Táto zmluva sa dojednáva na dobu neurčitú.

4.3. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu je možné ukončiť:

4.3.1. písomnou dohodou Zmluvných Strán

4.3.2. výpoveďou aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 9 mesiacov a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej strane.

4.3.3. zánikom jednej zo Zmluvných strán

4.4. Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená kedykoľvek počas trvania tejto zmluvy túto zmluvu vypovedať v prípade závažného a dokázateľného porušenia podmienok dojednaných v tejto zmluve druhou Zmluvnou stranou. Výpovedná lehota je v tomto prípade 6 mesiacov a začína plynúť dňom doručenia výpovede príslušnej zmluvnej strane.

4.5. Miesto plnenia je sídlo Objednávateľa, uvedené v záhlaví zmluvy. Niektoré práce na základe dohody Poskytovateľa a Objednávateľa je možné vykonať pomocou vzdialenej správy alebo telefonickými konzultáciami.

4.6. Práce podľa Čl. III ods. 3.1.1 a ods. 3.1.2 tejto zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať prostredníctvom pracovníkov Poskytovateľa v zmysle Prílohy č. 1 Katalóg služieb, časť **Služby zahrnuté v paušálnom poplatku** a časť **Služby na vyžiadanie**. Za účelom vykonania týchto prác zabezpečí Poskytovateľ v časovom rozsahu podľa dohody svojho odborného pracovníka, určeného po dohode s Objednávateľom, na pracovisku Objednávateľa, alebo formou vzdialeného prístupu.

4.7. Práce podľa Čl. III ods. 3.1.3. tejto zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať podľa aktuálnej potreby a písomnej požiadavky Objednávateľa; za písomnú požiadavku Objednávateľa sa považuje písomná požiadavka zaslaná e-mailom. Telefonická požiadavka bude zaevidovaná Poskytovateľom v písomnej podobe v Help Desk aplikácií.

4.8. Požiadavku na služby podľa Čl. III, ods. 3.1., bod 3.1.1. a 3.1.2. oznámi Objednávateľ e-mailom na adresu: kultura@posam.sk, alebo telefonicky na tel. č.: 02/492 39 344. Ohlásenie poruchy emailom musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj meno a priezvisko osoby nahlasujúcej poruchu, funkciu a čas, prípadne ďalšie informácie bezprostredne potrebné k poskytnutiu služieb, ktoré budú bližšie špecifikované počas inicializačnej fázy.

4.9. Ohlásením poruchy podľa odseku 4.8. začne plynúť doba zásahu; ak bola porucha ohlásená po 16.00 hod. doba zásahu začína plynúť od 8.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa. V rámci doby zásahu je Poskytovateľ povinný vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie ohlásenej poruchy. V prípade bezprostredného ohrozenia bezpečnosti informačných systémov Objednávateľa je Poskytovateľ povinný začať s odstraňovaním ohlásenej poruchy do dvoch hodín od začiatku plynutia doby zásahu a v ostatných prípadoch do šiestich hodín od začiatku plynutia doby zásahu.

4.10. Najvyšším kolektívnym orgánom pre otázky realizácie projektov realizovaných na základe Rámcových dohôd na Outsourcing IT Infraštruktúry č. MK-93/08/M a na Poskytovanie pozáručného servisu výpočtovej techniky č. MK-83/08/M je Projektová rada.

Článok V

Cena a platobné podmienky

5.1. Cena za práce podľa Čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.1. tejto zmluvy je stanovená paušálne vo výške 836,4 EUR bez DPH (slovom osemstotridsaťšesť EUR a štyridsať Centov) mesačne na základe cien uvedených v Prílohe č. 4 a po aplikovaní zľavy na služby poskytované v rámci balíka podľa rozsahu, počtu a charakteru poskytnutých služieb:

	Paušál so zľavou	Paušál v zmysle Prílohy č.4
Cena za služby	836,4 EUR	984,05 EUR
Zľava za balík služieb	15 %	

5.2. Cena za práce podľa Čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.2. tejto zmluvy je stanovená ako suma všetkých objednaných a skutočne vykonaných prác, kde dĺžka trvania každej služby bude násobená príslušnou hodinovou sadzbou prislúchajúcou k službe. Presné vymedzenie služieb a ich hodinových sadzieb je súčasťou Prílohy č.1 Katalóg služieb. Na základe dohody Zmluvných strán, môže Poskytovateľ udeliť Objednávateľovi zľavu na ceny uvedené v Prílohe č.1 Katalóg služieb, časť "Služby na vyžiadanie" podľa rozsahu, počtu a charakteru poskytnutých služieb.

5.3. Cena za práce podľa Čl.III, ods. 3.1., bod 3.1.3., je stanovená nasledovným spôsobom pre jednotlivé fázy inicializácie:

fáza - implementácia serverového riešenia

Popis činnosti	Čas/hodiny	Oblasť špecializácie	Cenníková položka	Hodinová sadzba bez DPH	Výsledná cena bez DPH
Inštalácia OS a programového vybavenia servera, konfigurácia aplikačného prostredia	20	Server – S012- Senior	2a/senior	88,30 EUR	1 766,00 EUR

5.4. Cena za konzultačné, poradenské a rozvojové služby podľa tejto zmluvy bude stanovená na konci fakturačného obdobia ako suma všetkých objednaných a skutočne vykonaných prác, kde dĺžka trvania každej služby bude násobená príslušnou hodinovou sadzbou v zmysle Prílohy č. 4 a jej kategórie 1a), prislúchajúcou ku predmetnej službe a v závislosti na požadovanej expertnej úrovni pracovníka vykonávajúceho tieto služby.

5.5. Poskytovateľ bude predkladať Objednávateľovi faktúry za všetky poskytnuté práce mesačne do 15 pracovných dní mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom boli práce poskytnuté. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. K faktúre je Poskytovateľ povinný priložiť príslušnú dokumentáciu podľa čl. VI, ods. 1, bod 6.1.4.3..

5.6. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú faktúru. V tejto novej (opravenej) faktúre vyznačí novú lehotu splatnosti a doručí ju Objednávateľovi.

5.7. V prípade zmeny predmetu plnenia, ktorá bude mať vplyv na cenu predmetu plnenia, je takúto zmenu možné urobiť v súlade so zmenovým konaním popísaným v Prílohe č.5 Zmenové konanie a eskalačný mechanizmus.

Článok VI **Závazky Poskytovateľa a Objednávateľa**

6.1. Povinnosti Poskytovateľa:

6.1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať práce v rozsahu uvedenom v Čl. III, ods. 3.1. tejto zmluvy v dohodnutých termínoch, kvalite a v súlade s Prílohou č.1 Katalóg služieb.

6.1.2. Poskytovateľ sa zaväzuje narábať s informáciami a údajmi týkajúcimi sa Objednávateľa, s ktorými sa oboznámi pri vykonávaní prác uvedených v Čl.III tejto zmluvy tak, aby neboli zneužitá a aby nedochádzalo k ich úniku mimo úrad Objednávateľa. Bez písomného súhlasu Objednávateľa

tieto informácie nie je možné poskytnúť tretím osobám. Za únik alebo zneužitie informácií sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.

6.1.3. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy, ktoré sú relevantné pre Objednávateľa z hľadiska bezpečnosti a ďalšieho vývoja predmetu zmluvy.

6.1.4. Poskytovateľ sa zaväzuje viesť nasledovnú dokumentáciu:

- 6.1.4.1 Technickú dokumentáciu jednotlivých zariadení.
- 6.1.4.2 Prehľad prác vykonaných za príslušný mesiac podľa Čl. III bod 3.1.1., 3.1.2. a bod 3.1.3 tejto zmluvy,
- 6.1.4.3 Výkaz prác vykonaných za príslušný mesiac podľa Čl. III ods. 3.1., bod 3.1.1., bod 3.1.2 a bod 3.1.3 tejto zmluvy, ktorý bude obsahovať: popis, dátum a čas vykonania prác, meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá práce vykonala a meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá potvrdila prevzatie práce za Objednávateľa.
- 6.1.4.4 Formulár o plnení SLA (status), ktorý vyhotoví Service Level Manager Poskytovateľa

6.2. Povinnosti Objednávateľa:

6.2.1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi súčinnosť pri vykonávaní služieb. Toto zahŕňa fyzický prístup ku všetkým zariadeniam, ktoré súvisia s plnením tejto zmluvy, poskytnutie administrátorských hesiel, ako aj všetky ostatné potrebné kroky vedúce k bezproblémovému plneniu záväzkov Poskytovateľa.

6.2.2. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o skutočnostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy, ktoré sú relevantné pre Poskytovateľa z hľadiska bezpečnosti a ďalšieho vývoja predmetu zmluvy.

6.2.3. Objednávateľ sa zaväzuje nahlásiť poruchu v súlade s Čl. IV ods. 4.8.

Článok VII Sankcie

7.1. Ak Poskytovateľ preukázateľne zanedbá svoju povinnosť podľa Čl. III ods. 3.1.,ods.3.1.1.a 3.1.2 tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1.% z ceny plnenia podľa Článku 5, bod 5.1 za každý aj začatý deň porušenia povinnosti. Objednávateľ je oprávnený o výšku zmluvnej pokuty znížiť cenu prác nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Vyrovnaním vzniknutého záväzku Poskytovateľa nie je dotknuté oprávnenie Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa náhradu škody spôsobenú porušením povinnosti, na ktorú sa zmluvná pokuta vzťahuje. V prípade sporu nevyriešeného na úrovni Projektovej rady má každá zo zmluvných strán právo požiadať spoločný Riadiaci výbor projektov na MK SR, realizovaných na základe Rámcovej dohody na Outsourcing IT Infraštruktúry č. MK-93/08/M o zaujatie stanoviska.

7.2. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením faktúry má Poskytovateľ právo vyúčtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z ceny plnenia, s úhradou

ktorej je Objednávateľ v omeškaní. Objednávateľ je povinný uhradiť takto vyúčtovaný úrok z omeškania do 14 dní odo dňa doručenia vyúčtovania Objednávateľovi.

Článok VIII **Záverečné ustanovenia**

8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia zmluvy a práva a povinnosti z nej vyplývajúce sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Právne skutočnosti neupravené zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka prípadne iného všeobecne záväzného právneho predpisu platného v Slovenskej republike.

8.2. V prípade zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov budú príslušné ustanovenia zmluvy, pokiaľ to bude nutné, uvedené do súladu a ostatné zmluvné ustanovenia zostanú v platnosti. Neplatnosť niektorého z ustanovení zmluvy nemá za následok neplatnosť celej zmluvy.

8.3. Poskytovateľ má právo vykonávať predmet zmluvy prostredníctvom tretej strany, inej než je Objednávateľ a Poskytovateľ.

8.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory zo zmluvy budú riešiť predovšetkým zmiernou formou.

8.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé toho, že v prípade ich zániku prechádzajú práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na ich právnych nástupcov, ak to nie je inak vylúčené.

8.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich spôsobilosť a voľnosť uzatvoriť zmluvu, ako aj spôsobilosť k súvisiacim právnym úkonom nie je žiadnym spôsobom obmedzená alebo vylúčená a zároveň vyhlasujú, že sa oboznámili s obsahom zmluvy a na znak súhlasu ju podpisujú.

8.7. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, tri pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.

8.8. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpísania oboma Zmluvnými stranami.

8.9. Jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy a zároveň rokovacím jazykom je jazyk slovenský.

8.10. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne stanovené niečo iné, môže byť táto zmluva (vrátane jej príloh) dopĺňovaná alebo menená len vo forme písomných dodatkov, podpísaných obidvomi Zmluvnými stranami. Doplnenia a zmeny v tejto zmluve budú prebiehať priebežne vzhľadom na potreby a záujmy Zmluvných strán. Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení inicializačnej fázy, ktorá bude trvať maximálne 3 mesiace od nadobudnutia účinnosti uvedenej Zmluvy, bude táto Zmluva upravená a doplnená formou písomných dodatkov na základe získaných aktuálnych parametrov prostredia výkonu predmetu Zmluvy. Platnosť dodatkov bude s účinnosťou od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po uplynutí inicializačnej fázy. Akákoľvek Zmluvná strana bude oprávnená iniciovať také rokovanie prostredníctvom písomného oznámenia zaslaného druhej zo Zmluvných strán, na čo Zmluvné strany vykonajú potrebné analýzy a v dobrej viere povedú rokovania o predmetnej záležitosti. Pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, budú mať zmeny a dodatky zmluvy automaticky za následok zodpovedajúcu zmenu právneho vzťahu.

8.11. V prípade, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy je, stane sa alebo sa ukáže neplatným alebo nevymáhateľným, neovplyvní to platnosť a vymáhateľnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú nahradíť toto neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie platným a vymáhateľným, ktoré bude mať do jej najvyššej možnej miery rovnaký a zákonom prípustný význam a účinok, ako bol zámer ustanovenia, ktoré má byť nahradené.

8.12. Zmluvné strany vynaložia maximálne úsilie k zmiereniu vyriešeniu všetkých prípadných sporov, ktoré by vyplynuli z tejto zmluvy vrátane sporov o ich platnosť a o prípadných nárokoch na náhradu škody v dôsledku ich porušenia a to prípadne i prostredníctvom mediácie.

8.13. Nedeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

- | | |
|-------------|--|
| Príloha č.1 | Katalóg služieb |
| Príloha č.2 | Definícia pojmov |
| Príloha č.3 | Podrobný popis Hardvéru a softvéru Objednávateľa |
| Príloha č.4 | Cenník služieb |
| Príloha č.5 | Zmenové konanie a eskalačný mechanizmus |
| Príloha č.6 | Organizácia a štatút projektu |

27. MAJ 2009

V Bratislave 2009

Za Objednávateľa



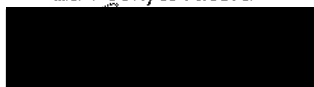
Igor Zachar
riadiťel

servisná organizácia MK SR
Jakubovo nám. 12
813 49 BRATISLAVA
IČO: 510 017
- 6 -

27. 05.

V Bratislave 2009

Za Poskytovateľa



Marian Marek
konateľ

POSAM
PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21, 831 02 Bratislava 3

Katalóg služieb CSO				Parametre SLA		Poznámky						
Typ zariadenia	Cenniková položka	Kód služby	Název služby	Stručný popis služby	Služba neobabahuje		Limitný mesiac	Dostupnosť prac. dní	Doba odzvy	Cena podľa prílohy č.4	Fodmienky poskytovania služieb	
Servery Platformy Linux/Unix, OS services aplikácie	3b(1)	3012	Prítomnosť a vzdialená podpora OS, OS services, aplikácie	Prítomnosť a vzdialená podpora OS, OS services, aplikácie	Prítomnosť a vzdialená podpora pri řešení serverových problémov a pri aplikovaných problémoch a nastavovaní súvisiacich so štandardnými službami, nevyžadujúce si zásadné úpravy bežných prevádzkových konfigurácií a aplikovaných prostredí, ani reinstaláciu týchto prostredí (napríklad, štandardné webové aplikácie, bežné e-mailové služby, štandardné riadenie databázových systémov, podpora pri bežne vyžadovaných sieťových aplikáciách).	2,5	8,00 - 16,00	2 hod	204,26	Opodstatnené zariadenie do výkonnej správy poskytovateľa služieb. Prístup prístup na servery zabezpečené obšaké výkonne pre prípad núdze, alebo pre vzdelávacie monitoringu služieb. Príprava na inštaláciu, údržbu, zmenu konfigurácie pre bezchybný chod serverov (HW/OS); spolupráca s externými dodávateľmi nami; nepodporované aplikácie. Nastavenie aplikácií. Nastavenie komunikácie s dodávateľmi externých aplikácií, nastavení hardvéru - budú prevádzkované na diaľku s cieľom podporovať školenia vykonávaných spoločných systémov.		
			Uvedenie OS, OS services, aplikácie do prevádzkovo-technického stavu	Uvedenie OS, OS services, aplikácie do prevádzkovo-technického stavu	Uvedenie zariadenia do prevádzkovo-technického stavu v prípade jej nefunkčnosti, ktorej odstránenie si vyžaduje zásah so serverovej platformy, prípadne odstránenie neefektívnej záložnej konfigurácie príslušného vybavenia poskytovateľom prostredníctvom výkonnej správy.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Uvedenie zariadenia do prevádzkovo-technického stavu v prípade jej nefunkčnosti, ktorej odstránenie si vyžaduje zásah so serverovej platformy, prípadne odstránenie neefektívnej záložnej konfigurácie príslušného vybavenia poskytovateľom prostredníctvom výkonnej správy.	
			Management	Management	Udržovanie konfigurácie, riadenie a správa zariadení, riadenie a vykonávanie požiadaviek - usmernení.	Udržovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpady.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Udržovanie konfigurácie, riadenie a správa zariadení, riadenie a vykonávanie požiadaviek - usmernení.
			Monitoring	Monitoring	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpady.	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpady.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Monitorovanie stavu prostredníctvom monitorovacieho systému, ktorý automaticky hlási chyby a výpady.
			Profylaktika	Profylaktika	Údržba systémov a nastavovacieho času serverov v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, systému záloh a podrobné.	Údržba systémov a nastavovacieho času serverov v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, systému záloh a podrobné.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Údržba systémov a nastavovacieho času serverov v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, systému záloh a podrobné.
			Backup	Backup	Zaobchádzanie údajov zo serverov 1 krát za 24 hodín v určených časoch a spôsoboch.	Zaobchádzanie údajov zo serverov 1 krát za 24 hodín v určených časoch a spôsoboch.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Zaobchádzanie údajov zo serverov 1 krát za 24 hodín v určených časoch a spôsoboch.
			Archív	Archív	Archivovanie údajov zo serverov v intervale 1 krát mesačne.	Archivovanie údajov zo serverov v intervale 1 krát mesačne.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Archivovanie údajov zo serverov v intervale 1 krát mesačne.
			Monitoring	Monitoring	Kontrola zariadení zariadení a mechanik, monitorov zariadení, testov a výpisov.	Kontrola zariadení zariadení a mechanik, monitorov zariadení, testov a výpisov.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Kontrola zariadení zariadení a mechanik, monitorov zariadení, testov a výpisov.
			Objednávka	Objednávka	Správa a údržba veľkých stôl v Objednávka. Našliach objednávky, úpravy obsahu, grafické úpravy.	Správa a údržba veľkých stôl v Objednávka. Našliach objednávky, úpravy obsahu, grafické úpravy.	1	8,00 - 16,00	2 hod	81,7	81,7	Správa a údržba veľkých stôl v Objednávka. Našliach objednávky, úpravy obsahu, grafické úpravy.
			LAN			Služby na vyzdanie (včítane služieb nad stanovený limit)	Služby na vyzdanie (včítane služieb nad stanovený limit)	Služba neobabahuje	10,5	8,00 - 16,00	2 hod	984,05
LAN	3011	3011	Management	Management	Management	Management	10,5	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Management	
			Previdzka	Previdzka	Previdzka	Previdzka	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Previdzka	
			Profylaktika	Profylaktika	Profylaktika	Profylaktika	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Profylaktika	
			Zmeny OS	Zmeny OS	Zmeny OS	Zmeny OS	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Zmeny OS	
			Podpora na mieste	Podpora na mieste	Podpora na mieste	Podpora na mieste	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Podpora na mieste	
			Vzdialená podpora	Vzdialená podpora	Vzdialená podpora	Vzdialená podpora	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Vzdialená podpora	
LAN	3012	3012	Management	Management	Management	Management	10,5	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Management	
			Previdzka	Previdzka	Previdzka	Previdzka	1	8,00 - 16,00	2 hod	984,05	Previdzka	

Príloha č. 1 Katalóg služieb

Katalóg služieb CSO												
Typ zariadenia	Cenníková položka	Kód služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Služba neobsahuje	Limitná hodiny/mesiac	Dostupnosť prac. dní	Doba odzvy	Cena podľa prílohy č.4	Podmienky poskytovania služieb	Poznámky
Servery infraštruktúra služby aplikácie			Limitná	Uvedenie OS, OS services, Aplikácia do prevádzky	Uvedenie zariadenia - OS, OS services, Aplikácie do prevádzky							
	S022	Ponuky	Uvedenie OS, OS services, Aplikácia do prevádzky	Uvedenie zariadenia - OS, OS services, Aplikácie do prevádzky	Uvedenie zariadenia - OS, OS services, Aplikácie do prevádzky							
	S041	Ponuky	Management	Management	Udržovanie počítačových systémov, ustermanagement. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.							
	S045	Prevedzka	Proxylatika	Proxylatika	Čistenie systémovej a nádravovej časti serverov v intervale raz za mesiac. Pravidelná kontrola logov OS, čistenie cache a postrobie. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.				8.00 - 16.00	Dohodou		
Vezbové služby			Vyžadová	Zmeny HW/OS	Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: Inštalácia nového HW, OS a programového vybavenia. Prerušenie zariadení. Doplnenie alebo doinštalovanie HW, OS. Patchovanie HW, OS, Remové HW, OS, Zmeny konfigurácie HW, OS, Programovanie automatizovaných úloh (formou skriptovania na serverových platformách)							
	S03	Zmeny	Zmeny HW/OS	Zmeny HW/OS	Zákazník si môže objednať jednu z nasledujúcich služieb: Inštalácia nového HW, OS a programového vybavenia. Prerušenie zariadení. Doplnenie alebo doinštalovanie HW, OS. Patchovanie HW, OS, Remové HW, OS, Zmeny konfigurácie HW, OS, Programovanie automatizovaných úloh (formou skriptovania na serverových platformách)							
	S011	Vyžadová	Podpora na mesiac	Podpora na mesiac	Podpora pri používaní SW na pracovisku, Objednávatelia v tomto rozsahu: patchovanie OS, uvedenie do prevádzky, aktualizácia na úrovni OS, neobdobnej manipulácii na úrovni OS.							
	S012	Vyžadová	Vzdialená podpora	Vzdialená podpora	Podpora pri používaní SW na diaľku prostredníctvom telefónu, alebo pomocou konzoly nad limitovanú dĺžku trvania, patchovanie OS, uvedenie do prevádzky, neobdobnej manipulácii na úrovni OS.							
Konzultácie	S012	Vyžadová	Vzdialená podpora	Vzdialená podpora	Sprievodná úprava webových stránok, aktualizácia, naplnenie obsahu, úpravy obsahu, grafické úpravy. Táto služba sa poskytuje nad stanovený počet limitných hodín v prípade ich vyčerpania.					8.00 - 16.00	Dohodou	
	S111	Vyžadová	Prevedzka	Analýza	Analýza konzultácie pre zákazníka							
	S113	Vyžadová	Prevedzka	Systémové	Systémové konzultácie pre zákazníka							
	S150	Vyžadová	Prevedzka	Rozhodovacie	Konzultácie a rozhodovacie konzultácie pre zákazníka							
	S174	Vyžadová	Prevedzka	Bezpečnostná	Bezpečnostné konzultácie pre zákazníka							
	S175	Vyžadová	Prevedzka	Integračné	Integračné konzultácie pre zákazníka a jeho tretie strany.						8.00 - 16.00	Dohodou

f) - sadzba junior; (e) - sadzba senior; (e) - sadzba expert; kódy cien sú použité z cenníka skratených odoziev prílohy č.4 (tj. 6, 2 a 1 hodiny)

Príloha č.2 Definícia pojmov

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) **„Help Desk / Service Desk“** je miesto alebo aplikácia Poskytovateľa na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) **„Call Centrum“** sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
- c) **„Dostupnosť služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokalite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba (napr. od 7:00 do 16:00 hod.).
- d) **„Doba odozvy, alebo aj Response Time“** je čas (v minútach, resp. Hodinách), ktorý uplynie od oznámenia požiadavky do času, ktorý potrebuje Poskytovateľ na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia požiadavky (v závislosti od parametra **„Dostupnosť služby“**).
- e) **„Doba vyriešenia, alebo aj Fix-Time“** je čas, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.
Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Help Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plyní iba počas doby **„Dostupnosti služby“**.
- f) **„Externý poskytovateľ služieb / tretia strana“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu so Objednávateľom alebo poskytovateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovateľa a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných v KATALÓGU SLUŽIEB podľa tejto Zmluvy (Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých Zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán).
- g) **„Informácie Objednávateľa“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.
- h) **„Požiadavka“** je popis a automatické alebo ručné hlásenie požiadavky na službu pri ktorej je definovaný kód služby.
- i) **„Miesto, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
- j) **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
- k) **„Používateľ“** sa rozumie každý používateľ aplikácií Objednávateľa.
- l) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre definované v Prílohe č.1 **„KATALÓG SLUŽIEB“**.
- m) **„Služby na vyžiadanie“** sú služby z KATALÓGU SLUŽIEB, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu alebo limitu.

- n) **„Služby limitné“** sú služby z KATALÓGU SLUŽIEB, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené počtom predplatených hodín a predplatených činností za dané obdobie.
- o) **„Inicializačná fáza“** je obdobie plynúce počas prvých 3 mesiacov od nadobudnutia platnosti zmluvy. Účelom tohoto obdobia je oboznámenie sa so stavom prostredia, v ktorom sú poskytované služby a následne ich optimalizácia, rozsah a cena.
- p) **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č.1 Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
- q) **Projektová rada (Ďalej iba „PR“)** projektu realizovaného touto vykonávacou zmluvou na základe Rámcových dohôd na Outsourcing IT Infraštruktúry č. MK-93/08/M a na Poskytovanie pozáručného servisu výpočtovej techniky č. MK-83/08/M "Poskytovanie technickej podpory a administrácie prevádzky komunikačno-technickej infraštruktúry v rezorte Ministerstva kultúry" je najvyšší riadiaci kolektívny orgán pre otázky realizácie projektu.

Príloha č.3 Podrobný popis Hardvéru a softvéru Objednávateľa

P.č.	SERVER/meno	HW	Operačný systém	Programové vybavenie	Slot	Backup	Prístup
1	Server.csomksr.sk	IBMx3500 Quad Core E5405 2.0GHz 10 GB Ram 3x500 GB / RAIDS	Fedora 10 64 bit	Postfix, Clamav, Spamassassin, Apache, Dovecot,	4x100/1000	Denne/DDS3	

Príloha č.4 Cenník služieb (hodinová sadzba bez DPH) cena v Euro.

Začatie riešenia zadania on site do požadovaného času.(štandardná doba odozvy)

Oblasť špecializácie		čas odozvy	pracovná doba	junior	senior	expert
1a	PC a notebook	8hod	Business time	65,10	71,70	81,70
2a	Server typu X86, LAN komponenty			81,70	88,30	98,30
3a	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			111,60	111,60	111,60
1b	PC a notebook		Non business time	91,30	104,30	134,80
2b	Server typu X86, LAN komponenty			114,60	128,20	162,40
3b	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			184,30	184,30	184,30

Business time : Pondelok až piatok od 8.00 do 16.00 okrem sviatkov v zmysle legislatívnych úprav SR

Non business time : čas mimo uvedené rozpätie

Začatie riešenia zadania on site do požadovaného času (skrátaná doba odozvy)

Oblasť špecializácie		čas odozvy	pracovná doba	Kvalifikácia		
				junior	senior	expert
3a	PC a notebook	6hod	Business time	65,10	71,70	81,70
3b	Server typu x86, LAN komponenty			81,70	88,30	98,30
3c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			111,60	111,60	111,60
4a	PC a notebook	2hod		84,70	93,30	106,30
4b	Server typu x86, LAN komponenty			106,30	114,90	127,80
4c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			167,30	167,30	167,30
5a	PC a notebook	1hod		84,70	93,30	106,30
5b	Server typu x86, LAN komponenty			106,30	114,90	127,80
5c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			223,10	223,10	223,10
6a	PC a notebook	6hod	Non Business time	91,30	104,30	134,80
6b	Server typu x86, LAN komponenty			114,60	128,20	162,40
6c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			184,30	184,30	184,30
7a	PC a notebook	2hod		118,90	135,80	175,30
7b	Server typu x86, LAN komponenty			149,10	166,70	211,20
7c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			276,60	276,60	276,60
8a	PC a notebook	1hod		118,90	135,80	175,30
8b	Server typu x86, LAN komponenty			149,10	166,70	211,20
8c	Diskové polia a páskové knižnice, RISC servre			368,50	368,50	368,50

NBD - next business day

1€= 30,1260

Príloha č.5 Zmenové konanie a eskalačný mechanizmus.

Zmeny v rámci tejto Zmluvy sa realizujú nasledovným spôsobom:

a) Zmeny je možné realizovať na písomné vyžiadanie každej zo Zmluvných strán a na ich odsúhlasenie je postačujúci súhlas Projektovej rady. V prípade, že Zmluvné strany v priebehu platnosti Zmluvy zistia potrebu zásadnejším spôsobom zmeniť spôsob jej vykonávania alebo jej rozsahu, riadia sa Zmluvné strany nasledovnou procedúrou zmenového konania:

1. Návrh na zmenu predmetu Zmluvy (ďalej len „návrh na zmenu“) môžu za obe Zmluvné strany predložiť iba oprávnené osoby. Oprávnené osoby vedú evidenciu došlých návrhov na zmenu a zabezpečia ich rámcové posúdenie najneskôr do troch pracovných dní od dátumu prevzatia návrhu na zmenu.
2. Výsledkom rámcového posúdenia návrhu na zmenu je kategorizovanie podľa dopadu na zmenu „menšieho rozsahu“ alebo zmenu „väčšieho rozsahu“. Návrhu na zmenu posúdia oprávnené osoby do jedného pracovného dňa od doručenia návrhu na zmenu.
3. V prípade zmeny menšieho rozsahu zabezpečí povinná Zmluvná strana detailné posúdenie zmeny do troch pracovných dní od dátumu akceptovania kategórie zmeny druhou Zmluvnou stranou. V prípade zmeny väčšieho rozsahu obe Zmluvné strany dohodnú a písomne potvrdia termín detailného posúdenia Zmeny.
4. Výsledkom detailného posúdenia zmeny je stanovisko oprávnenej osoby povinnej strany k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien spolu s ich finančným a časovým ocenením, resp. ďalšími predpokladmi ich uskutočnenia (ďalej len stanovisko).
5. Návrh na zmenu spolu so stanoviskom k nej v zmysle vyššie uvedeného textu predkladá oprávnená osoba Zmluvnej strany. Oprávnená osoba následne odporučí resp. neodporučí zástupcom oboch Zmluvných strán navrhovanú zmenu akceptovať. V prípade, ak zmenu odporučí, Poskytovateľ pripraví návrh realizácie zmeny (ponuku), ktorý slúži ako podklad pre objednanie požadovaných zmien. Objednávateľ po doručení návrhu na realizáciu zmeny bezodkladne objedná túto zmenu u Poskytovateľa.
6. Po dodaní návrhu na zmenu má Poskytovateľ nárok na odmenu, ktorá mu bude vyfakturovaná v dohodnutej cene podľa Článku 5. tejto Zmluvy.
7. V prípade nevyriešeného návrhu zmeny na úrovni Projektovej rady má každá zo zmluvných strán právo požiadať spoločný Riadiaci výbor projektov na MK SR, realizovaných na základe Rámcových dohôd na Outsourcing IT Infraštruktúry č. MK-93/08/M a na Poskytovanie pozáručného servisu výpočtovej techniky č. MK-83/08/M o zaujatie stanoviska.

b) Zmeny a aktualizácie Prílohy č. 1 (Katalóg služieb) a Prílohy č. 3 (Podrobný popis Hardvéru a softvéru Objednávateľa) podliehajú zmenovému konaniu podľa bodu 12.a). Zmeny ostatných príloh Zmluvy sa budú realizovať formou písomného dodatku k tejto Zmluve.

c) Eskalačný mechanizmus a oprávnené osoby za obe Zmluvné strany sú definované nasledovne:

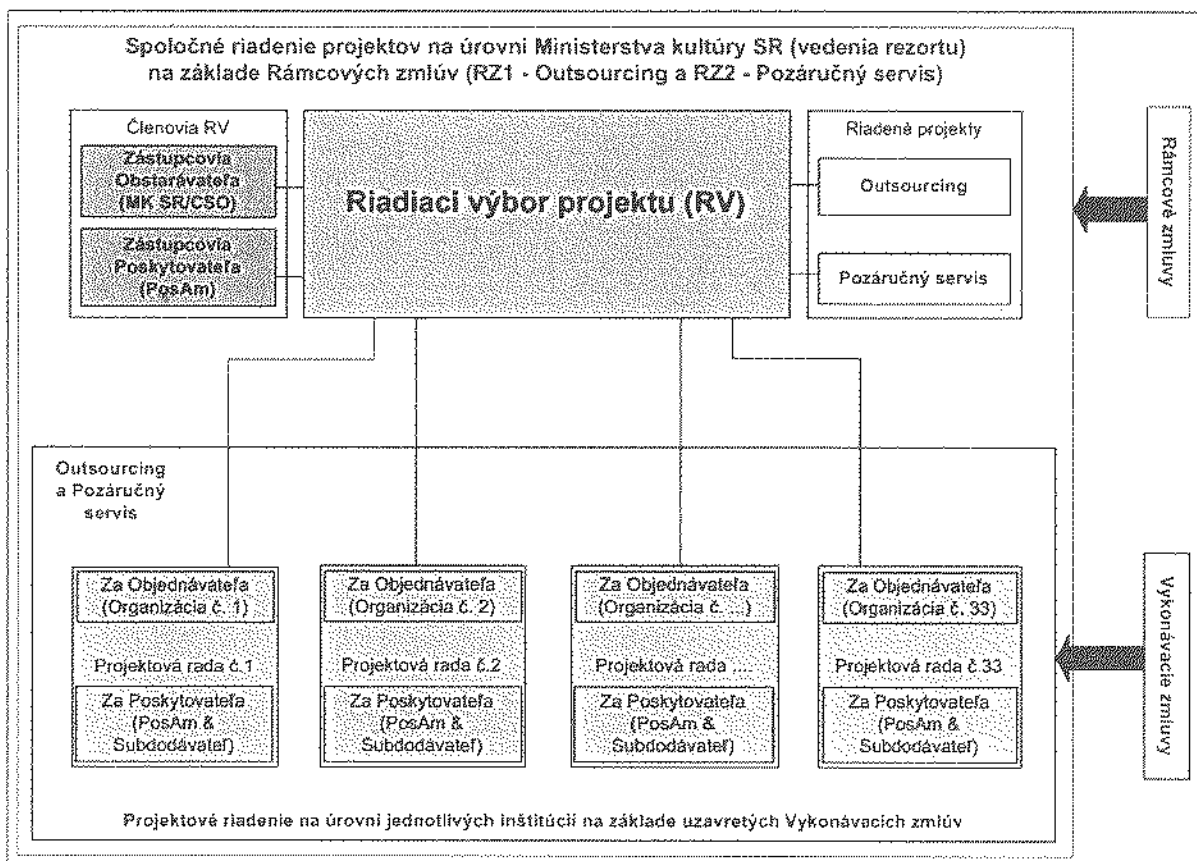
Príloha č.6 - Organizácia a štatút projektu

Organizácia projektu

Na riadení projektu sa budú podieľať najmä nasledovné riadiace funkcie:

- Projektová rada (ďalej iba „PR“)
- Projektový manažér Objednávateľa a Poskytovateľa,
- Account manažér Poskytovateľa

Grafické znázornenie Organizácie projektu



Projektová rada projektu (PR)

PR projektu je najvyšší riadiaci kolektívny orgán projektu na úrovni organizácie, v ktorom sú zastúpení zástupcovia Objednávateľa a Poskytovateľa. Poslaním PR je:

- zosúladiť stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k problémom pri realizácii zmluvy
- zosúladiť stanoviská Objednávateľa a Poskytovateľa k možným návrhom na zmeny väčšieho rozsahu vo vecnom plnení zmluvy
- riešiť problémy eskalované PM prostredníctvom členov PR v rámci ich kompetencií

Jej kompetencie sú nasledovné:

- ukladať úlohy PM
- ukladať úlohy členom PR a sledovať ich plnenie
- pripravovať návrhy zmien v Zmluve pre oprávnených zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa.
- problémy presahujúce jeho kompetencie eskalovať do Riadiaceho výboru projektu

Práca PR sa riadi jej štatútom.