

SERVISNÁ ZMLUVA č. VTU SERV/2005

uzatvorená podľa § 269 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

medzi

1. Objednávateľom

Obchodné meno: **Národný bezpečnostný úrad**
Sídlo: **Budatínska č.30, 850 07 Bratislava**
Zastúpený: **Ing. Aurel Ugor, riaditeľ**
IČO: **36061701**
IČ DPH: **SK2021594245**
Bank. spoj.: **Štátna pokladnica**
Číslo účtu : **7000199517/8180**
Vybavuje: **[REDAKOVANÉ]**
(ďalej ako „objednávateľ“)

a

2. Dodávateľom

Názov: **Vojenský technický ústav**
Sídlo: **kpt. Nálepku, 031 01 Liptovský Mikuláš**
Zastúpený: **Ing. Peter Varhoľák, CSc., riaditeľ**
IČO: **008 00899**
IČ DPH: **SK 2020585644**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
Číslo účtu: **7000165296/8180**
tel/fax: **044/55 25 637, 0960 426370**
Vybavuje: **[REDAKOVANÉ]**
(ďalej ako „dodávateľ“)

Čl. 1

PREDMET ZMLUVY

Predmetom zmluvy je poskytnutie služieb dodávateľom, zahrňujúcich podporu, údržbu, úpravu a update systému IS PREVIERKA podľa pokynov objednávateľa a podľa špecifikácie uvedenej v prílohe číslo 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy (ďalej len predmet zmluvy).

Predmetom úpravy, podpory a servisu sú všetky produkty, aplikácie a materiál zahrnuté v nasledovných zmluvách a ich dodatkoch:

1

- IBEP-V-21/2005 RÁMCOVÁ ZMLUVA č.: VTU-289/2005 zo dňa 24. 3. 2005
- IBEP-V-22/2005 ZMLUVA O DIELO č.: VTU-290/2005 zo dňa 29. 3. 2005
- Zmluvy uzavreté v súlade s Rámcovou zmluvou IBEP-V-21/2005

V rámci plnenia predmetu zmluvy bude dodávateľ pre objednávateľa vykonávať najmä nasledovnú činnosť:

- mimozáručná oprava, úprava a dovývoj, aktualizácia, servis, podpora systémového prostredia, produktov a aplikácií, inštalovaných, konfigurovaných a dodaných dodávateľom, okrem činností menovaných v článku V, bodu 4, zmluvy VTÚ 290/2005.

Tento servis a podpora je viazaná na SW, zariadenia a komponenty zariadení IS PREVIERKA, ktoré už boli dodané v predchádzajúcom období a sú v užívaní NBÚ. Dodávateľ akceptuje požiadavku úpravy a zmien týchto produktov zo strany objednávateľa a realizácia update a pozáručných opráv a servis sa plne riadi ustanoveniami tejto zmluvy.

Čl. 2

ČAS A MIESTO PLNENIA

1. Dodávateľ bude vykonávať činnosť v rámci tejto zmluvy najmä v priestoroch objednávateľa, prípadne v sídle svojich režimových prevádzok.

2. Podpora na pracovisku objednávateľa.

V rámci podpory na pracovisku objednávateľa, sa špecialista dodávateľa na základe dohody s objednávateľom dostaví na pracovisko objednávateľa a bude poskytovať nasledovné služby priamo na pracovisku objednávateľa. Účelom služby je najmä:

- poskytnúť bezprostrednú podporu pri správe a administrácii systému objednávateľa, prenos vedomostí a praktík administrácie systémov,
- inštalovať nové verzie a úpravy podporovaných produktov a aplikácií,
- riešiť defektné stavy podporovaných produktov a aplikácií.

3. Podpora na pracovisku dodávateľa.

Na pracovisku dodávateľa budú vykonávané prípravné práce, testovanie, prípadná tvorba dokumentácie a telefonická podpora. V prípade nutnosti vykonania niektorých špecifických prác na zariadeniach objednávateľa, ktoré vyžadujú takú technickú podporu, ktorú nie je možné realizovať v priestoroch objednávateľa, je možné túto činnosť vykonávať aj v priestoroch dodávateľa, ale len za prítomnosti zástupcu objednávateľa.

V prípade, že na pracovisku dodávateľa bude opravovaná výpočtová technika, ktorá obsahuje dáta (HD, páskové knižnice, atď...), tieto pamäťové zariadenia musia byť vymontované a ponechané v priestoroch NBÚ. V tomto prípade nie je nutná prítomnosť pracovníka objednávateľa na pracovisku dodávateľa.

4. Spôsob úhrady.

Práce vykonané na pracovisku dodávateľa budú uhradené v plnom rozsahu na základe vystaveného „Serviceného protokolu“ a kapacít potrebných na realizáciu prác. Vykonanie týchto prác je podmienené „Písomnou požiadavkou“ zo strany objednávateľa, ktorá obsahuje užívateľský popis požadovaných úprav a písomným súhlasom osoby, ktorá je v tejto zmluve definovaná ako osoba oprávnená jednať o predmete zmluvy za stranu objednávateľa.

Vykonané práce musia byť zaznamenané v dokumentácii objednávateľa podľa prílohy číslo 2.

Čl. 3

CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej zmluvnej cene a rozsahu služby

Popis služby	Za hodinu Bez DPH [Sk]	Typ sadzby
Poradenský servis a podpora produktov (vo forme konzultácií) inštalovaných, konfigurovaných a dodaných dodávateľom.	750.- Sk	A
Poradenský servis a podpora produktov (podpora na mieste) inštalovaných, konfigurovaných a dodaných dodávateľom.	1 000.- Sk	B
Mimozáručná oprava, úprava a dovývoj, aktualizácia a servis, update aplikácií, inštalovaných, konfigurovaných a dodaných dodávateľom.	1 000.- Sk	C

Za poskytovanú servisnú službu v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja budú pri mesačnom zúčtovaní tieto činnosti fakturované objednávateľovi osobitne so 100% prirážkou.

Za poskytovanú servisnú službu v pracovných dňoch mimo času od 7:30 do 18:00 budú pri mesačnom zúčtovaní tieto činnosti fakturované objednávateľovi osobitne s 50% prirážkou.

Objednávateľ nepožaduje na realizáciu predmetu zmluvy súvislú 24 hodinovú pohotovosť a práce vyžadujúce činnosť počas hodín s prirážkou chápe ako riešenie mimoriadnych a havarijných stavov.

Dodávateľ sa zaväzuje v prípade vzniknutého mimoriadneho a havarijného stavu, v čo možno najkratšom termíne problém vyriešiť. Vyriešenie je však závislé od jemu v tej chvíli dostupných zdrojov a rozsahu poruchy.

V prípade, že objednávateľ písomnou formou nevyzve dodávateľa na riešenie mimoriadneho a havarijného stavu, nebude zo strany objednávateľa akceptovaná požiadavka na úhradu akýchkoľvek príplatkov.

2. V prípade, že počas plnenia predmetu tejto zmluvy dôjde zmenou cenových, daňových alebo colných predpisov k zmene ceny o viac ako +/- 5% za poskytované služby, stanovenej podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy, musí byť táto zmena upravená formou písomného dodatku a odsúhlasená obidvoma zmluvnými stranami. Zmenená cena bude uplatnená po podpísaní dodatku.

Čl. 4

PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Úhrada za poskytnuté služby podľa čl. 1 zmluvy budú fakturované 1x mesačne vždy za predchádzajúci ukončený mesiac. Výpočet celkovej sumy k úhrade podľa čl. 2, bod 4 bude definovaný ako súčet časov podľa poskytnutých služieb podľa tabuľky v čl. 3 bod 1 a vynásobených príslušným typom sadzby. Čas potrebný na poskytnutie služby sa eviduje presne v servisnom protokole.
2. Do celkovej fakturovanej sumy bude zahrnutá aj suma za dodanie náhradného materiálu v rámci opráv zariadení.
3. Objednávateľ uhradí zmluvnú cenu za poskytované služby vždy so splatnosťou 21 pracovných dní odo dňa doručenia riadneho daňového dokladu (faktúry) v prospech účtu dodávateľa. Za deň úhrady sa považuje deň odpísania sumy z účtu objednávateľa.
4. V prípade oneskorenia platieb objednávateľa v prospech účtu dodávateľa je objednávateľ povinný platiť úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
5. Všetky faktúry budú vystavené v Sk vrátane sadzby DPH.

Čl. 5

PRÁVA A POVINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ je povinný plniť predmet zmluvy v rozsahu, lehotách a spôsobom, ktoré sú určené touto zmluvou a jej prílohami. V prípade nedodržania je povinný zaplatiť pokutu z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
2. Dodávateľ je povinný určiť na vykonanie predmetu zmluvy len takých pracovníkov, ktorí majú príslušné odborné znalosti a podľa typu vykonávaného zásahu aj príslušné oprávnenie na oboznamovanie sa s utajovanými skutočnosťami.

Objednávateľ je povinný poučiť pracovníkov dodávateľa o režime správania sa na pracovisku objednávateľa.

Objednávateľ sa zaväzuje:

- vymenovať odborných špecialistov zo strany objednávateľa s prislúchajúcimi odbornotechnickými vedomosťami, ktorí budú komunikovať so špecialistami dodávateľa,
- zabezpečiť prístup pre špecialistu dodávateľa na určené pracovisko,
- zabezpečiť pre špecialistu dodávateľa prístup do systému objednávateľa s právami potrebnými pre riešenie problému,
- poskytnúť všetky informácie potrebné pre riešenie problému resp. vykonanie požadovanej služby,
- zabezpečiť súčinnosť kvalifikovaného špecialistu objednávateľa, ktorý bude mať potrebné vedomosti o prostredí objednávateľa,
- v prípade technických zásahov na pracovisku dodávateľa v súlade v článku 2 bod 3 poskytnúť pracovníka vykonávajúceho dozor.

3. Ak nastanú okolnosti, ktoré spôsobila vyššia moc neplatia povinnosti zmluvných partnerov. O udalosti vyššej moci musí strana, ktorá sa na túto skutočnosť odvoláva, okamžite písomne informovať druhú stranu, inak zodpovedá za škody, ktoré vznikli v dôsledku pôsobenia vyššej moci. To isté platí pri zániku pôsobenia vyššej moci. V prípade pôsobenia vyššej moci sa zaväzujú obe strany urobiť také opatrenia, aby sa dosiahol účel zmluvy a aby sa vyrovnali ich vzájomné nároky.

4. Objednávateľ a dodávateľ sa zaväzujú, že neposkytnú tretím stranám bez vzájomného súhlasu informácie a materiály, ktoré boli postúpené druhej zmluvnej strane v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy.

5. Nahlásenie požiadaviek a ich realizácia

Žiadosť o poskytnutie služby majú právo uplatniť len oprávnené osoby objednávateľa zapísané v dokumentácii podľa prílohy číslo 2 časť „Zoznam pracovníkov, ktorí majú právo vyzvať dodávateľa na poskytnutie update a podpory produktov, aplikácií a opravu“ a sú povinné riadiť sa podmienkami stanovenými v tejto zmluve. Zoznam oprávnených osôb predkladá osoba oprávnená konať za stranu objednávateľa dodávateľovi. Zoznam oprávnených osôb je predkladaný následne vždy v prípade zmien.

Objednávateľ počas pracovnej doby, t.j. v pracovné dni v čase od 7:30 do 15:30 hod., zašle svoj dopyt alebo požiadavku v písomnej forme faxom na číslo faxu [REDAKOVANÉ], [REDAKOVANÉ] s označením v záhlaví „SERVIS NBU“ alebo e-mailom na adresu [REDAKOVANÉ]. Správnosť doručenia požiadavky je objednávateľ povinný si overiť na telefónnom čísle [REDAKOVANÉ] (kontaktná osoba [REDAKOVANÉ]) alebo [REDAKOVANÉ] (kontaktná osoba [REDAKOVANÉ]), kde kontaktná osoba zaregistruje a potvrdí požiadavku objednávateľa, prípadne upresní podrobnosti požadovanej služby.

V rámci servisnej služby „Konzultácie“ môže objednávateľ vyžiadať podporu vo forme podpory na mieste resp. osobných konzultácií. Vyžiadanie podpory na mieste resp. osobných konzultácií uplatní objednávateľ písomnou formou minimálne 1 pracovný deň vopred. Správnosť doručenia dopytu je objednávateľ povinný si overiť na telefónnom čísle [REDAKOVANÉ] alebo [REDAKOVANÉ], kde kontaktná osoba zaregistruje, potvrdí požiadavku

objednávateľa, prípadne upresní podrobnosti požadovanej služby – obsah a rozsah konzultácií, a pod.

Požiadavka na servisný zásah (dopyt) sa riadi predpísanými formulármi, ktoré sú definované v prílohe číslo 3.

Dodávateľ reaguje na požiadavku objednávateľa najneskôr do 2 hodín od jej nahlásenia oznámením o spôsobe riešenia. Dodávateľ zašle svoje oznámenie v písomnej forme objednávateľovi faxom alebo e-mailom na adresu uvedenú objednávateľom vo svojej požiadavke. Pokiaľ vypracovanie odpovede vyžadovalo získanie dodatočných informácií od objednávateľa, predlžuje sa doba o čas potrebný na získanie týchto informácií od objednávateľa resp. čas potrebný na konzultácie medzi špecialistami objednávateľa a dodávateľa za účelom upresnenia dopytu.

6. Vedenie záznamov a dokumentácie

Na strane objednávateľa bude vedená dokumentácia podľa prílohy číslo 2. Servisní pracovníci dodávateľa sú povinní svojím podpisom potvrdiť správnosť údajov uvedených v tejto dokumentácii. Za predpokladu, že evidencia na strane objednávateľa nebude úplná, objednávateľovi nevzniká povinnosť úhrady podpory, servisných zásahov a opráv. O poskytnutí podpory, servisných zásahov a opráv vykoná dodávateľ najneskôr do 2-och pracovných dní servisný záznam, ktorý predloží objednávateľovi na potvrdenie. Každý servisný protokol musí obsahovať informácie uvedené v prílohe č.1, bod C tejto zmluvy.

Objednávateľ je povinný svojím podpisom potvrdiť všetky skutočne vykonané činnosti v rámci predmetu tejto zmluvy. Pokiaľ objednávateľ akceptuje tento servisný záznam, ktorý predložil dodávateľ, dodávateľovi jednoznačne vzniká právo na úhradu podpory v rámci predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa.

V prípade vzniknutých nejasností alebo nezrovnalostí sú povinné obidve strany okamžite tieto nejasnosti vyriešiť. Do času vyriešenia vzniknutých nejasností alebo nezrovnalostí objednávateľ nemôže zadávať ďalšie práce a dodávateľ ich realizovať.

Čl. 6

ZÁRUKY

1. Na práce vykonané dodávateľom v rámci predmetu tejto zmluvy poskytuje dodávateľ záruku dvadsaťštyri (24) mesiacov.
2. Všetky záruky strácajú účinnosť zásahom objednávateľa alebo tretích osôb do zariadení alebo prác, ktoré sú predmetom tejto zmluvy.

Čl. 7


ZMENY A ZÁNIK ZMLUVY

1. Všetky zmeny tejto zmluvy je možné vykonať iba formou písomných očíslovaných dodatkov k zmluve, ktoré sa po obojstrannom súhlasnom podpise štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2. Zmluva zaniká iba spôsobmi dohodnutými v tejto zmluve.
3. Táto zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, s výpovednou lehotou 2 mesiace od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluva môže byť vypovedaná jednostranne alebo písomnou dohodou zmluvných strán.
4. Pri zániku zmluvy každá zo zmluvných strán najneskôr do troch (3) pracovných dní po uplynutí výpovednej lehoty vyčíslí a písomne predloží druhej strane svoje pohľadávky, ktoré sa viažu na túto servisnú zmluvu ku dňu jej ukončenia. Pokiaľ zmluvné strany vyrovnanie týchto vzájomných pohľadávok nedokážu riešiť vzájomnou dohodou, môže ktorákoľvek strana požiadať o riešenie sporu súdnou cestou.
5. Realizácia zmluvy je podmienená pridelením financií NBÚ zo štátneho rozpočtu. V prípade nepridelenia financií Národnému bezpečnostnému úradu zo štátneho rozpočtu SR na príslušný kalendárny rok sa plnenie na tento rok nerealizuje, prípadne sa realizuje len do sumy, ktorá bola pridelená na realizáciu predmetu tejto zmluvy.

Čl. 8

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

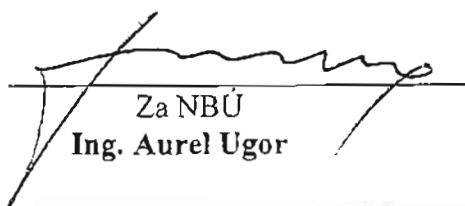
1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že vo veciach tejto zmluvy sú oprávnení konať:

3. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po dva rovnopisy.
4. Zmluvné strany po prečítaní tejto zmluvy prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že táto zmluva bola spísaná podľa ich slobodnej vôle a nebola dohodnutá v tiesni ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok. Na dôkaz tohto pripojujú svoje podpisy.

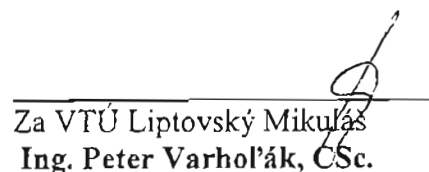
dňa 1.7.2005

dňa 1.7.2005

Za objednávateľa :

Za dodávateľa :


Za NBÚ
Ing. Aurel Ugor


Za VTÚ Liptovský Mikuláš
Ing. Peter Varholák, CSc.

Národný bezpečnostný úrad
P.O.Box 16
850 07 BRATISLAVA 57

-12-

7

Príloha č. 1 k Servisnej zmluve č. VTU SERV/2005

Špecifikácie a popis služieb zahrňujúce podporu a servis

A/ Servisná služba: Konzultácie

Pod servisnou službou – konzultácie sa rozumie 8-hodinová poradenská služba, pri ktorej dodávateľ poskytuje konzultácie pre riešenie menej závažných problémov na funkčnom systéme, ktoré však vyžadujú zásah technickej obsluhy. Táto služba nie je určená pre urgentné volania, t.j. nie je to havarijná služba.

Servisná služba vyžaduje spoluprácu objednávateľa do tej miery, že dokáže svoju požiadavku alebo problém dostatočne popísať resp. poskytnúť dostatok informácií odborným špecialistom firmy VTÚ Liptovský Mikuláš.

Rozsah služby a podmienky

V rámci servisnej služby „Konzultácie“ firma VTÚ Liptovský Mikuláš zabezpečí:

1. Poradenská pohotovosť na jednotlivé produkty

V rámci tejto služby sa dodávateľ zaväzuje poskytnúť:

- podporu špecialistov na nižšie uvedené produkty v pracovné dni v čase od 7.30 hod. do 15.30 hod.,
- maximálnu dobu odozvy do dvoch (2) hodín od nahlásenia požiadavky do začatia odpovede.

2. Rozsah podpory

Dodávateľ bude poskytovať najmä služby pre produkty a aplikácie zahrnuté v zmluvách podľa článku 1 tejto zmluvy. Ide najmä o nasledovnú podporu systémov WIN SERVER 2003 Std. Edition, SQL Svr 2005 Std. Edition WIN 2000 Pro pre:

- dopyty pri systémovej integrácii,
- dopyty pri inštalácii systému,
- dopyty pri konfigurovaní systému,
- dopyty pri pripojovaní I/O portov, aktualizácie kľúčov USB-tokenov
- dopyty na nové produkty uvádzané na trh,
- dopyty na možnosti SW resp. HW rozširovania systému,
- dopyty na možnosti rozširovania funkčnosti aplikácie
- všeobecné dopyty na systém,

3. Voliteľné rozšírenie služby

Tieto služby sú poskytované ako voliteľné, rozširujúce základný rozsah služby, za poplatok podľa aktuálneho cenníka.

B/ Podpora na mieste resp. osobná konzultácia

Na vyžiadanie objednávateľom v prípade, že nie je možné riešiť situáciu prostredníctvom telefónu, poskytne dodávateľ podporu na mieste.

Pre podporu priamo na mieste sa objednávateľ zaväzuje zabezpečiť špecialistom dodávateľa prístup do priestorov a k zariadeniam potrebným pre vykonanie diagnostiky alebo iných nevyhnutných technických úkonov.

Termín dostupnosti špecialistu na plnenie požiadavky objednávateľa je potvrdený dodávateľom telefonicky minimálne 1 pracovný deň vopred.

Podpora na mieste resp. osobná konzultácia sa nesmie zamieňať za zaškolenie obsluhy.

Dodávateľ bude poskytovať najmä služby pre produkty a aplikácie zahrnuté vo zmluvách podľa článku 1 tejto zmluvy.

Technický špecialista dodávateľa bude v rozsahu stanovenom v zmluve:

- poskytovať asistenčné a poradenské služby pri riešení systémových problémov súvisiacich s inštalovaným softvérom,
- asistovať pri príprave plánov a procesov na zvýšenie verzií podporovaných produktov,
- asistovať pri identifikácii zdroja problému prostredníctvom interpretácie chybových záznamov,
- asistovať pri dokumentácii, správe problému a nahlásení problému do podporných stredísk
- spolupracovať so správcami systému objednávateľa pri riešení problému.

Cieľom činnosti špecialistu dodávateľa je v čo najkratšom čase sprístupniť systém pre prevádzku. Jeho kroky môžu viesť

- k úplnému odstráneniu problému,
- nájdeniu náhradného riešenia, ktoré umožní prevádzkovať systém s obmedzeniami než sa nájde definitívne riešenie,
- k návrhu ďalších krokov, ktoré je potrebné vykonať pre identifikáciu príčiny problému.

Na požiadanie objednávateľa poskytne dodávateľ fixy-patche a korektívne servisné informácie k fixom-patchom pre známe defekty, ak sú tieto dostupné, prípadne má objednávateľ zaplatenú príslušnú podporu a dodávateľ je autorizovaný ich poskytnúť. Ak sa identifikuje nový, ešte neznámy defekt dodávateľ ho nahlási príslušnému výrobcovi alebo poskytovateľovi a bude informovať objednávateľa o podniknutých aktivitách.

C/ Úprava systému IS PREVIERKA

Rozsah služby

V rámci servisu a zabezpečenia pozáručných opráv zariadení, dodávateľ zabezpečí najmä nasledovné služby

- detekciu nedostatku,
- úpravu zariadenia na stav podľa „Požiadavky užívateľa“
- opravu chybných zariadení a dielov,
- nájdeniu náhradného riešenia, ktoré umožní prevádzkovať systém aj s obmedzeniami než sa vadná časť opraví,
- vypracovanie servisného protokolu o oprave a vrátení do funkčného stavu,
- vypracovanie servisného protokolu o oprave aj zariadenia, ktoré nebolo možné opraviť a dôvod, prečo oprava nemohla byť realizovaná,

Dodávateľ vykoná u objednávateľa špecializovanú odbornú opravu chybného dielu, prípadne zariadenia, resp. úpravu aplikačného softvéru, podľa pokynov definovaných v požiadavke užívateľa.

Ak servis zahŕňa výmenu komponentu, stáva sa vymenená položka vlastníctvom dodávateľa a nahrádzajúca položka majetkom objednávateľa. V prípade diskov a pamäťových médií vymenená aj nahrádzajúca položka sa stávajú majetkom objednávateľa. Nahrádzajúca položka nemusí byť nová, ale musí v dobrom prevádzkovom a funkčnom stave. Aj na tento materiál, ktorý nebol nový však záruka platí v plnom rozsahu podľa článku číslo 6 tejto zmluvy.

Dodávateľ je povinný pred opravou oznámiť predbežnú cenu opravy a náhradných dielov. Zmluvné strany sa dohodli, že cena musí vychádzať z aktuálnych cenníkov veľkopredajcov výpočtovej techniky. Referenčný cenník k porovnaniu ceny náhradných dielov a súčiastok bol dohodnutý cenník firmy AGEM Computers spol. s r. o, Kopčianska 63, Bratislava. V prípade, že požadovaný komponent nie je v cenníku tejto firmy uvedený je možno použiť aj iné cenníky podobných firiem, čo do zamerania, obratu a spôsobu predaja.

Servisný protokol bude v jednom originálnom výtlačku odovzdaný oprávnenému pracovníkovi objednávateľa, ktorý sa nachádza v „Zozname pracovníkov, ktorí majú právo vyzvať dodávateľa na poskytnutie podpory produktov, aplikácií a opravu.“

Servisný protokol musí obsahovať najmä:

- špecifikáciu opravovaného zariadenia:
 - názov,
 - výrobné číslo,
 - popis požadovanej úpravy,
- zoznam opravených, prípadne vymenených komponentov,
- zoznam a výrobné čísla komponentov, ktoré ostávajú vlastníctvom dodávateľa (boli odobraté),
- zoznam a výrobné čísla komponentov, ktoré ostávajú vlastníctvom objednávateľa (boli dodané nové, prípadne boli ponechané vadné, napr. vadný HD)
- čas na opravu zariadenia, (HOD. + MIN.)
- či bola potrebná a požadovaná preinštalácia zariadenia. (ÁNO/NIE).
V prípade, že bola potrebná a požadovaná preinštalácia zariadenia, v akom čase rozsahu a type sadzby (A,B),

- podpis osoby oprávnenej oprávnenej na vyzvanie dodávateľa na realizáciu podpory produktov a aplikácií , podľa servisnej knihy systému, uloženej u objednávateľa.

Príloha č. 2 k Servisnej zmluve č. VTU SERV/2005

Vedenie dokumentácie o servise

Evidencia dokumentácie o servise, úpravách aplikácií a opravách sa vedie v „Knihe záznamov o servisnej činnosti“ v rámci zmluvy VTU SERV/2005.

Táto kniha bude zviazaná, očíslovaná a zabezpečená proti strate listov, prípadne zmene údajov.

Na prvej strane knihy sa uvedie:

Názov knihy : Kniha záznamov o servisnej činnosti v rámci zmluvy VTU SERV/2005.												
Počet listov: xx												
<p>Zoznam pracovníkov, ktorí majú právo vyzvať dodávateľa na poskytnutie podpory produktov, aplikácií a opravu.</p> <p>1. Osoba oprávnená jednáť za stranu objednávateľa vo veciach zmluvy VTU SERV/2005: Meno a priezvisko: _____ podpis _____</p> <p>2. Osoby oprávnené na vyzvanie dodávateľa na realizáciu podpory produktov a aplikácií</p> <table> <tr> <td>a)</td> <td>Meno a priezvisko</td> <td>podpis</td> </tr> <tr> <td>b)</td> <td>Meno a priezvisko</td> <td>podpis</td> </tr> <tr> <td>c)</td> <td>Meno a priezvisko</td> <td>podpis</td> </tr> <tr> <td>d)</td> <td>Atd'.</td> <td></td> </tr> </table>	a)	Meno a priezvisko	podpis	b)	Meno a priezvisko	podpis	c)	Meno a priezvisko	podpis	d)	Atd'.	
a)	Meno a priezvisko	podpis										
b)	Meno a priezvisko	podpis										
c)	Meno a priezvisko	podpis										
d)	Atd'.											

V prípade zániku oprávnenia vyzvania dodávateľa na realizáciu podpory produktov a aplikácií osoba oprávnená jednáť za stranu objednávateľa vo veciach zmluvy VTU SERV/2005 túto osobu vyčiarkne, tento úkon podpíše a dá na vedomie dodávateľovi.

Na ďalších stranách knihy je vedená evidencia o servisných zásahoch podľa nasledovného vzoru

Ľavá strana

Por. č.	Dátum	Číslo požiadavky	Popis požiadavky	Popis servisného zásahu	Servis objednal Meno / Podpis
1.					/
2.					/

Pravá strana

Zásah, prípadne opravu vykonal z VTU L. M. Meno /podpis	Počet hodín a minút	Typ sadzby A,B,C	Dátum	Číslo servisného protokolu *	Preberal Meno / Podpis	Schválil vedúci IBEP
...../						
...../						

Za jeden list v knihe sa považuje Ľavá strana + Pravá strana

Hodiny sa evidujú v hodinách a minútach. Na konci mesiaca sa hodiny sčítajú podľa typu sadzby. V nasledujúcich riadkoch sa uvedie:

- súčet hodín podľa sadzieb (A,B,C)
- suma k úhrade za mesiac (vrátane sumy za materiál pre opravu),
- celková suma uhradená od začiatku roku (bez DPH).

Prílohou knihy záznamov o servisnej činnosti v rámci zmluvy VTU SERV/2005 budú všetky servisné listy, prípadne dodacie listy odovzdané dodávateľom a prevzaté objednávateľom.

Za správnosť vedenia knihy záznamov o servisnej činnosti v rámci zmluvy VTU SERV/2005 zodpovedá v plnom rozsahu osoba oprávnená konať o predmete zmluvy za stranu objednávateľa.

*Servisný protokol vystaví dodávateľ podľa prílohy č. 1 , odst. C tejto zmluvy.

Príloha č. 3 k Servisnej zmluve č. VTU SERV/2005
Požiadavky na servisný zásah

POŽIADAVKA NA SERVISNÝ ZÁSAH
SERVIS NBU
Určené na odoslanie faxom

Odoslať faxom na tel. číslo:



Číslo servisného kontraktu:

xxx/č/2005

Názov objednávateľa:

Sídlo objednávateľa:

IČO objednávateľa:

Pracovník objednávateľa zodpovedajúci za správnosť hlásenia:

Meno: tel:.....email:.....

Dátum a čas nahlásenia :

.....

Požadovaný termín zásahu:

.....

Informácie o mieste zásahu:

Adresa: tel/fax:

Informácie o zariadení a požadovanej SW podpore

Typ zariadenia/forma požadovanej podpory:

sériové číslo zariadenia:.....

Popis poruchy/požadovanej podpory:

Pracovník VTU L. M. zodpovedajúci za prevzatie hlásenia:

Meno:..... tel:..... email:.....

POŽIADAVKA NA SERVISNÝ ZÁSAH

Určené na odoslanie elektronickou poštou na adresu triznova@mti.sk

←————— vyplní objednávateľ —————→

Hlásenie požiadavky – servisný kontrakt č. xxx/č/2005
Názov objednávateľa: Národný bezpečnostný úrad
Sídlo objednávateľa: Budatínska č. 30, 850 07 Bratislava
IČO: objednávateľa: 36061701
IČ DPH: objednávateľa: 2021594245

Pracovník zodpovedný za správnosť hlásenia:

Meno: Tel: Email:

Požadovaný termín zásahu:

Informácie o mieste zásahu:

Adresa: Tel/fax:

Typ zariadenia/forma požadovanej podpory:

Sériové číslo:

Popis poruchy/forma požadovanej podpory: :

←————— vyplní poskytovateľ —————→

Pracovník VTU L. M. zodpovedajúci za prevzatie hlásenia:

Meno: Tel: Email:

Dátum a čas prevzatia:

←————— koniec dokumentu —————→