

**Servisná zmluva – Technická podpora CVZP**

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Zmluva“) medzi

**Objednávateľ:**

obchodné meno: **Vojenský historický ústav**  
sídlo: Krajná 27, 821 04 Bratislava  
konajúci prostredníctvom: plk. Mgr. Miloslav Čaplovič, PhD.  
IČO: 00802751  
DIČ: 2020879575  
IČ DPH: SK 2020879575  
bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava

**Zhotoviteľ:**

obchodné meno: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**  
sídlo: Dúbravská cesta 4, 841 04 Bratislava  
IČO: 45 650 276  
DIČ: 2023110661  
IČ DPH: SK2023110661  
zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I  
oddiel: Sro, vložka číslo: 66638/B  
konajúci prostredníctvom: Ing. Emil Fitoš – konateľ  
osoba oprávnená konať vo veciach technických: Ing. Jozef Krajčí – projektový manažér  
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných: Ing. Benjamin Würfl – account manažér  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,  
pobočka zahraničnej banky, IBAN SK27 1111 0000 0010  
bankové spojenie: 9789 5000

## **Čl.1**

### **Definície pojmov**

**Pracovný čas** je doba v časovom rozsahu 8.00-17.00 počas pracovných dní, okrem štátom uznaných sviatkov.

**Človekohodina** je jedna hodina strávená jedným pracovníkom Zhotoviteľa a poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto Zmluvy v Pracovnom čase

**Človekoden** je práca v rozsahu 8,0 človekohodín, vykonávaná jednou osobou Zhotoviteľa v Pracovnom čase

**Help-desk** je jednotný bod kontaktu pre pracovníkov Objednávateľa, pokiaľ ide o akékoľvek služby podľa tejto Zmluvy. Zhotoviteľ zriadi takýto Help desk, aby:

- a) odstránil chyby, ktoré sa vyskytli počas poskytovania služieb
- b) vybavil požiadavky a sťažnosti Objednávateľa

pričom vyššie uvedené chyby, požiadavky a sťažnosti budú prijímané prostredníctvom webovej stránky a/alebo telefónneho čísla a/alebo emailovej adresy, určených Zhotoviteľom.

**Softvér** (ďalej aj ako „SW“) sú softvérové produkty a programové vybavenie CVZP, špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, používané Objednávateľom ako oprávneným držiteľom SW licencií.

**Chyba/vada** je akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém SW, alebo CVZP ako celku, brániaci jeho riadnemu a/alebo bezporuchovému užívaniu vrátane právnych väd SW a/alebo spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho používania/prevádzky. Bližšia kategorizácia chýb/vád je uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

**Zmluvná strana** je Objednávateľ alebo Zhotoviteľ alebo spolu ako Zmluvné strany

**Reakčná doba** je doba, počas ktorej je servisný pracovník Zhotoviteľa povinný potvrdiť prijatie požiadavky na servisný zásah a začať činnosti vedúce k realizácii servisného zásahu.

**Fixovanie chyby** je dočasné opatrenie, ktoré umožní používanie CVZP Objednávateľom tak, že vada sa neprejavuje.

**Odstránenie chyby** je konečné opatrenie, ktoré zabezpečí úplnú funkčnosť CVZP, ktorá bude v súlade so schváleným Záväzným zadaním projektu CVZP v zmysle Zmluvy o dielo zo dňa 16.1.2015.

**CVZP** – je systém s názvom Centrum výskumu zbierkových predmetov

**ZP** – zbierkový predmet

## **Čl.2 Predmet zmluvy**

- 2.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi servisné služby špecifikované v tejto Zmluve (ďalej len „Servisné služby“). Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Zhotoviteľovi primeranú súčinnosť, riadne poskytnuté Servisné služby prevziať a zaplatiť dohodnutú cenu.
- 2.2. Servisné služby sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať na SW, uvedený v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb SW je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 2.3. Objednávateľ je nad rámec Servisných služieb oprávnený objednať si u Zhotoviteľa dodatočné zmeny a úpravy CVZP na základe písomnej požiadavky na zmenu.
- 2.4. Servisné služby Zhotoviteľ vykonáva cez vzdialený prístup alebo priamo u Objednávateľa (on-site) v mieste inštalácie prevádzky CVZP.
- 2.5. Zhotoviteľ je oprávnený pre účely plnenia záväzkov z tejto Zmluvy použiť plnenia tretích osôb.

## **Čl.3**

### **Súčinnosť Objednávateľa**

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Zhotoviteľa z tejto Zmluvy poskytne tomuto bezodplatne primeranú súčinnosť, a to najmä tým, že:
  - najneskôr ku dňu podpisu tejto Zmluvy nainštaluje technické prostriedky, ktorými Zhotoviteľovi umožní vzdialený prístup k SW a pri realizácii vzdialeného prístupu umožní Zhotoviteľovi vzdialený prístup k CVZP v Zhotoviteľom požadovanej lehote,
  - zabezpečí prístup povereným pracovníkom Zhotoviteľa na pracoviská Objednávateľa v rozsahu potrebnom na plnenie záväzkov z tejto Zmluvy,
  - vytvorí pre pracovníkov Zhotoviteľa vykonávajúcich Servisné služby nerušené pracovné podmienky,
  - poskytne Zhotoviteľovi pre vykonávanie Servisných služieb nasledujúce podklady a prostriedky:
    - denník operátora, protokoly, chybové výpisy;
    - inštalačné media, programy, dokumentáciu;
    - na požiadanie aj zodpovedného pracovníka,
  - zabezpečí najneskôr do 8 hodín od vyžiadania poskytnutie podkladov potrebných k analýze požiadavky v rozsahu určenom Zhotoviteľom,
  - V prípade potreby poskytne Zhotoviteľovi k vykonaniu Servisných služieb zdarma telefónne spojenie v blízkosti servisovaného SW a umožní použitie existujúcich liniek,
  - zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených, alebo stratených dát,
  - zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 3.2. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti podľa tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že Objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto Zmluvy - lehoty pre plnenia/činnosti Zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak

omeškaním Objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú Zhotoviteľovi zvýšené náklady, Objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške.

#### ČI.4

##### Požiadavka na Servisnú službu

4.1. Ak Objednávateľ žiada Zhotoviteľa o Servisnú službu, je povinný mu oznámiť:

- svoje obchodné meno,
- miesto, kde je SW inštalovaný,
- typ / model SW a jeho výrobné /sériové/inventárne číslo,
- podrobný opis požiadavky/problému, spôsob a čas vzniknutia závady
- telefónne číslo a meno, prípadne aj e-mailovú adresu kompetentnej osoby Objednávateľa, s ktorou sa Zhotoviteľ má skontaktovať,

faxom, e-mailom alebo prostredníctvom Help-desku na kontakty uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

#### ČI.5

##### Cena a platobné podmienky

- 5.1. Cena za Servisné služby podľa tejto Zmluvy sa dohoduje v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 14.954,50 Eur bez DPH za obdobie jedného štvrťroka trvania tejto Zmluvy.
- 5.2. K cene bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov a bude fakturovaná Zhotoviteľom Objednávateľovi v EUR.
- 5.3. Cenu za Servisné služby je Zhotoviteľ oprávnený fakturovať za jeden štvrťrok trvania tejto Zmluvy na základe vystavenej faktúry a to najskôr k prvému dňu príslušného štvrťroka.
- 5.4. Cena za úpravy a zmeny CVZP podľa bodu 2.3 tejto Zmluvy bude predmetom osobitnej dohody Zmluvných strán v závislosti od rozsahu a požiadaviek Objednávateľa.
- 5.5. Faktúra za služby podľa tejto Zmluvy je splatná Zhotoviteľovi do 14 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia.
- 5.6. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi uvedené čísla účtov v tejto Zmluve. Zmena je účinná odo dňa jej písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 5.7. V prípade omeškania Objednávateľa s dohodnutou platbou alebo iným plnením, je Zhotoviteľ oprávnený odložiť splnenie vlastných záväzkov až do uskutočnenia omeškaných platieb alebo plnení.

#### ČI.6.

##### Čas plnenia

- 6.1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Zhotoviteľ sa zaväzuje, že bude vykonávať Servisné služby v pracovné dni v Pracovnom čase.
- 6.2. Zhotoviteľ bude poskytovať plnenie podľa tejto Zmluvy v lehotách, ako je uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 6.3. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto Zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto Zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných okolností vylučujúcich zodpovednosť - lehoty pre plnenia, alebo činnosti Zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
- 6.4. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá Zmluvná strana druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odhladu písomne informovať.

## ČI.7

### Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 7.1. Počas platnosti tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje používať na CVZP, ktorý je predmetom Servisných služieb v zmysle Prílohy č. 1 tejto Zmluvy výlučne Servisné služby Zhotoviteľa.
- 7.2. Ak v dôsledku Vady SW došlo k vzniku Vady na inom vybavení, ktoré nie je predmetom tejto Zmluvy, Zhotoviteľ nebude povinný uskutočniť opravu na inom vybavení v rámci tejto Zmluvy.
- 7.3. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu CVZP podľa požiadaviek výrobcu CVZP.
- 7.4. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri realizácii Servisných služieb bude zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa iba v nevyhnutnom rozsahu a so súhlasom Objednávateľa.
- 7.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že dodané plnenie bude v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a normami.
- 7.6. V prípade potreby vykonania zmien a modifikácií iných systémov prepojených s CVZP Objednávateľa podľa Prílohy č.1 tejto Zmluvy, je Zhotoviteľ povinný požiadať Objednávateľa o vykonanie zmien v písomnej podobe. Objednávateľ zabezpečí vykonanie zmien tak, aby nebol ohrozený vecný ani časový rozsah plnenia Zmluvy.
- 7.7. Zhotoviteľ je povinný informovať o rozsahu a časovej lehote doručenia potrebných informácií alebo podkladov. Ak sú nositeľmi alebo majiteľmi takýchto informácií alebo podkladov tretie strany, Objednávateľ zabezpečí ich náležitú súčinnosť pri poskytovaní týchto informácií pre Zhotoviteľa, najmä ak sa jedná o zmluvných partnerov Objednávateľa.
- 7.8. Objednávateľ je povinný vopred informovať Zhotoviteľa o zmenách okolností alebo faktov majúcich vplyv na vecný a časový rozsah plnenia tejto Zmluvy, s ktorými je Objednávateľ oboznámený alebo ich môže predvídať.
- 7.9. Zhotoviteľ je povinný dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.
- 7.10. Zhotoviteľ je povinný v súvislosti s plnením tejto Zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa.
- 7.11. Osobou poverenou konať vo veciach plnenia predmetu Zmluvy za Objednávateľa je:  
*Mgr.Peter Kralčák PhD, projektový manažér, [peter.kralcak@vhu.sk](mailto:peter.kralcak@vhu.sk), 0948011617*  
alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Zhotoviteľom.
- 7.12. Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa zabezpečovať najmä nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa a poskytovanie súčinnosti Objednávateľa.
- 7.13. Osobou poverenou konať vo veciach plnenia predmetu Zmluvy za Zhotoviteľa je:  
*Ing.Jozef Krajčí,projektový manažér, [jozef.krajci@atos.net](mailto:jozef.krajci@atos.net), 0903242691,*  
alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Objednávateľom.
- 7.14. Osoba poverená za Zhotoviteľa je oprávnená v mene Zhotoviteľa zabezpečovať riešenie špeciálnych požiadaviek Objednávateľa, komunikovať v zmysle tejto Zmluvy s poverenou osobou Objednávateľa a navrhovať zmeny tejto Zmluvy.
- 7.15. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu, dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o vykonaní takejto zmeny.

- 7.16. Zhotoviteľ nie je oprávnený meniť nastavenia, účty a vstupné heslá do CVZP a/alebo nastavenia, účty a vstupné heslá pre vzdialený prístup do CVZP bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa.

## Čl.8

### Ochrana dôverných informácií

- 8.1. Za dôverné informácie sa pre účely tejto Zmluvy považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia, (i) ktoré sa týkajú zmluvy a jej plnenia, (ii) ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvách, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane), (iii) ktoré sa týkajú zákazníkov zhotoviteľa, (iv) ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka) a/alebo (v) ktoré sú výslovne označené ako dôverné alebo iným obdobným označením.
- 8.2. Ak Zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej Zmluvnej strane dôvernú informáciu, druhá Zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:
- a) ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností a/alebo pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou,
  - b) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto Zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
  - c) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu verejnej moci,
  - d) ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
  - e) ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávanía mlčanlivosti,
  - f) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia Zhotoviteľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií,
  - g) ak treťou osobou bude spoločnosť patriaca do koncernu (skupiny) Atos,
- inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci súhlas Zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej Zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.
- 8.3. Dôvernými informáciami budú aj ustanovenia tejto Zmluvy a jej prípadné zmeny a doplnenia obsiahnuté v dodatkoch k tejto Zmluve. Dôverné informácie môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy. Tieto informácie bude bez predchádzajúceho súhlasu druhej Zmluvnej strany možné tretej osobe poskytnúť alebo sprístupniť iba v prípadoch uvedených v bode 9.2.
- 8.4. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej Zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.

- 8.5. Ochrana podľa tohto článku Zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej Zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto Zmluvy.

### **Zodpovednosť za škody**

- 8.1. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto Zmluvou iba v prípade Zhotoviteľom zavinennej priamej škody, pričom Zhotoviteľ nebude povinný nahradiť ušlý zisk a ani škody vzniknuté ako náklady na obnovu poškodených alebo stratených dát. Zhotoviteľ je však povinný podľa svojho najlepšieho vedomia na riziko poškodenia alebo straty dát upozorniť Objednávateľa pred vykonaním Servisnej služby. Povinnosť zálohovať dáta je na strane Objednávateľa. Celková výška náhrad škôd, ktorú si Objednávateľ bude môcť nárokovať a ktorú Zhotoviteľ bude musieť nahradiť za celú dobu trvania tejto Zmluvy môže byť najviac vo výške 100 % z celkovej ročnej ceny podľa tejto Zmluvy, a to aj v prípade spôsobenia viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet. Objednávateľ uznáva, že v čase vzniku záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy nemôže Zhotoviteľ ako možný dôsledok porušenia jeho povinností pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto Zmluvou predvídať škody celkovo vyššie ako je uvedené v predchádzajúcej vete.
- 8.2. Ak je to možné a účelné, môže Zhotoviteľ škodu na CVZP, za ktorú zodpovedá, odstrániť uvedením CVZP do pôvodného stavu na svoje náklady.

## **Čl.9**

### **Platnosť a ukončenie Zmluvy**

- 9.1. Táto Zmluva sa dojednáva na dobu určitú do 31.12.2020.
- 9.2. Od tejto Zmluvy možno odstúpiť iba v prípadoch uvedených v tomto článku Zmluvy a podľa podmienok uvedených v tomto článku Zmluvy.
- 9.3. Ak Zhotoviteľ bude v omeškaní s poskytovaním Servisných služieb podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní a tento záväzok nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 15 dní, Objednávateľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 9.4. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej Zhotoviteľom podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní a tento záväzok nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Zhotoviteľom v dĺžke najmenej 15 dní, Zhotoviteľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 9.5. Pri odstúpení od Zmluvy Zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Nároky Zhotoviteľa na zaplatenie ceny za Servisné služby už poskytnuté Objednávateľovi nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté.

## **Čl.10**

### **Osobitné dojednania**

- 10.1. Záväzky a práva ako právo na ochranu dôverných informácií ako aj iné práva a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, trvajú aj po jej skončení.
- 10.2. Zmluvné plnenie zo strany Zhotoviteľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie).
- 10.3. Reexport zmluvného plnenia tretej osobe podlieha písomnému súhlasu Zhotoviteľa. Takýto súhlas je potrebné zabezpečiť pred uzatvorením zmluvy s treťou osobou. Objednávateľ sa zaväzuje takisto previesť povinnosť odsúhlasenia reexportu aj na tretiu osobu.

- 10.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ má právo používať pri svojich obchodných aktivitách informáciu o realizácii tejto zmluvy ako svoju referenciu a to v rozsahu obchodného mena Objednávateľa, roku realizácie predmetu Zmluvy a názvu projektu.
- 10.5. Pre doručovanie písomností medzi Zmluvnými stranami súvisiacich s touto Zmluvou platí, že písomnosť sa považuje za doručенú dňom jej faktického doručenia druhej Zmluvnej strane. Písomnosť sa tiež považuje za doručенú dňom, keď márne uplynie lehota na prevzatie si zásielky na pošte, a to aj v prípade, že sa adresát o uložení zásielky nedozvedel. Zásielka sa považuje za doručенú aj v prípade úmyselného konania adresáta majúceho za následok neúspešné doručenie písomnosti.



## Čl.11

### Závěrečné ustanovenia

- 11.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:  
Príloha č. 1 – SW, na ktorý Zhotoviteľ poskytuje Servisné služby,  
Príloha č. 2 - Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb,
- 11.2. V prípade rozporu medzi znením Zmluvy a jej príloh sa záväzkový vzťah medzi Zmluvnými stranami spravuje znením Zmluvy.
- 11.3. Na záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa nepoužijú (všeobecné) obchodné podmienky žiadnej zo Zmluvných strán.
- 11.4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv/Obchodnom vestníku.
- 11.5. Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, ani samotnej Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je nevykonateľné
- 11.6. Táto Zmluva a záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto Zmluvy alebo inak súvisiace s touto Zmluvou budú prednostne riešené rokovaním a dohodou Zmluvných strán. Ak nebudú takto v primeranej lehote v dĺžke najmenej 60 dní vyriešené, môžu byť predložené na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 11.7. S výnimkami uvedenými v tejto Zmluve je túto Zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
- 11.8. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých po 2 (dvoch) dostane každá Zmluvná strana.
- 11.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa: 25.4.2016

V Bratislave dňa: 26.4.2016

---

**Atos IT Solutions and Services s.r.o.**

Ing. Emil Fitoš  
konateľ

---

**Vojenský historický ústav**

plk. Mgr. Miloslav Čaplovič, PhD.  
riaditeľ

**SW, na ktorý Zhotoviteľ poskytuje Servisné služby.**

Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu nižšie uvedených aplikačných programových vybavení v rámci CVZP:

- Aplikačné programové vybavenie na softvérové nástroje pre sprístupnenia a skúmanie výskumov objektu
- Aplikačné programové vybavenie pre dlhodobé a dôveryhodné uchovávanie digitálnych objektov

## Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb

1. Servisné služby pre CVZP sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať v celkovom rozsahu do 4 človekodní za mesiac nasledovne:
  - a/ vykonávať správu Chybových hlásení a Požiadaviek na zmeny,
  - b/ analyzovať vady v servisovanom CVZP, identifikovať druh a miesto vady,
  - c/ v reakčných dobách stanovených v tabuľke nižšie reagovať na vady v servisovanom CVZP,
  - d/ po odsúhlasení s koordinátorom Objednávateľa fixovať a odstraňovať vady v servisovanom CVZP v stanovených termínoch uvedených v tabuľke nižšie formou updatov, resp. upravených verzií CVZP,
  - e/ vykonávať pravidelnú kontrolu nastavenia CVZP,
  - f/ poskytovať podľa zvoleného režimu údržby telefonický dispečing pre nahlasovanie vád CVZP (Service desk),
  - g/ poskytovať telefonickú poradenskú službu pri kolíznych stavoch a riešení prevádzkových problémov servisovaného CVZP v pracovných dňoch od 8:00 – 16:00 hod.,
  - h/ do aplikačného programového vybavenie na multimedialne nástroje a obsahové moduly pre prezentácie a navigácie pridávanie nových ZP v rozsahu do 30 kusov nových ZP ročne v rozsahu popisu ZP do jednej A4 a 5 ks fotografií pre jeden ZP.
  
2. Proaktívna podpora v rozsahu max. 1čd/mesiac:

Požadované služby spojené so zásahmi do APV:

- zlepšovanie výkonu APV
- aktualizácia firmware zariadení a serverov
- aktualizácia ovládačov a systémového softvéru
- riešenie zistených problémov
- systémové zmeny, zmeny v nastaveniach a konfiguráciách (aktualizácia dokumentácie v elektronickej podobe)
- výkaz vykonaných zásahov

Požadované služby spojené s konzultačnou podporou k APV:

- konzultácie k APV
- odporúčania na zlepšenie výkonu APV

Požadované služby spojené s kontrolou APV:

- kontrola aktualizácie APV
- kontrola funkcionality monitoringu a logov menežment rozhraní zariadení
- kontrola funkcionality UPS v spolupráci s agentami
- kontrola funkcionality a logov firewallu, antivírusového SW
- kontrola logov zariadení, serverov, operačných systémov
- kontrola zálohovania

Ďalšie požiadavky:

- Služby budú poskytované on-site alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu.

- Predpokladá sa poskytovanie služieb s minimalizáciou dopadu na plynulosť prevádzky IS CVZP.

3. Proaktívna podpora v rozsahu max. 4 čd/rok:

Požadované služby spojené so zásahmi do APV:

- návrhy na rozvoj existujúcej infraštruktúry
- rozvoj existujúcej infraštruktúry
- testy obnovy
- audit systémového a aplikačného riešenia s odporúčaniami na zmeny
- aktualizácia dokumentácie k APV

4. Služby spojené s konzultáciami v súvislosti so zásahmi v rozsahu maximálne 4 čd/rok:

- konzultačné služby pri plánovaní zásahov do infraštruktúry APV
- konzultačné služby pri zásahoch spojených s rozvojom infraštruktúry APV
- konzultačné služby pri plánovaní zásahov spojených s upgradmi v rámci APV
- konzultačné služby pri zásahoch spojených s upgradmi v rámci APV
- konzultačné služby pri plánovaní zásahov spojených s nasadením zmeny v APV
- konzultačné služby pri zásahoch spojených s nasadením zmeny v APV

Ďalšie požiadavky na proaktívnu podporu:

- Služby budú poskytované on-site alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- Predpokladá sa poskytovanie služieb s minimalizáciou dopadu na plynulosť prevádzky IS CVZP.

5. Reaktívna podpora v rozsahu max. 1 čd/mesiac:

(na základe definovaných SLA parametrov /pokrytie 9x5, doba odozvy 2 hodiny, doba nástupu na riešenie 6 hodín/, /výkony v rozsahu maximálne 1 čd/mesiac v cene/)

Požadované služby spojené so zásahmi do systému:

- služby HelpDesku
- riešenie systémových požiadaviek
- riešenie problémových stavov
- pohotovosť a pripravenosť na zásahy
- zásahy pre zabezpečenie náhradného riešenia umožňujúceho prevádzku IS CVZP

Zhotoviteľ sa zaväzuje odstraňovať chyby podľa ich kategorizácie v nižšie uvedených lehotách:

Kategorizácia chýb a požiadaviek	Reakčná doba počas pracovného času	Fixovanie chyby do:	Odstránenie chyby do:
Chyba s vysokou prioritou	2 prac.hodiny	3 prac.dní	5 prac.dní
Chyba so strednou prioritou	2 prac.hodiny	5 prac.dní	10 prac.dní
Chyba s nízkou prioritou	1 prac.deň	7 prac.dní	20 prac.dní
Požiadavka na zmenu	2 prac.dni	Podľa dohody	Podľa dohody

#### Charakteristika jednotlivých chýb a požiadaviek:

Chyba s vysokou prioritou - CVZP nie je funkčný z dôvodu chyby niektorého z aplikačných programových vybavení. Obstarávateľ nie je schopný použiť CVZP ako celok.

Chyba so strednou prioritou - CVZP funguje správne s niektorými obmedzeniami, pričom systém CVZP ako celok je funkčný.

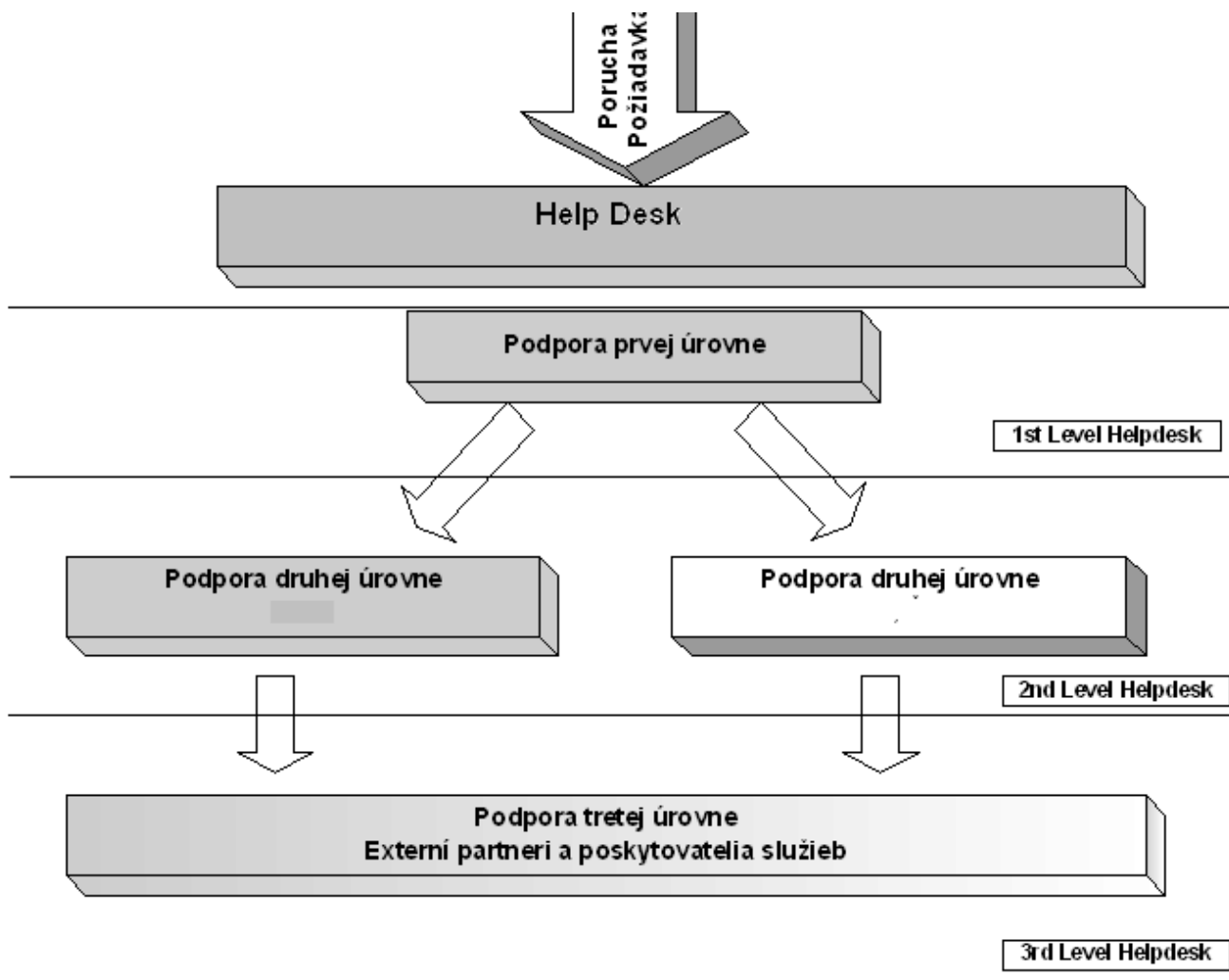
Chyba s nízkou prioritou –CVZP funguje správne, vyskytujú sa chyby formálneho charakteru, napr. nezhody dokumentácie s fungovaním systému.

Požiadavka na zmenu - zmenová požiadavka CVZP, ktorá je riešená v režime zmien

#### Služby Help-desku:

1. Help-desk zabezpečuje podporu CVZP viacúrovňovým modelom servisnej podpory.
2. Pracovníci prvej úrovne Help-desku zabezpečia zaevidovanie servisnej požiadavky, jej riešenie na prvej úrovni, prípadne eskaláciu na druhú úroveň.
3. Podporu druhej úrovne Help-desku tvoria experti Zhotoviteľa (konzultanti SW špecialisti), ktorí za prípadnej pomoci určených zástupcov Objednávateľa zabezpečia vyriešenie poruchy /chyby CVZP.
4. V prípade potreby podpory tretej úrovne help-desk zabezpečí eskaláciu nasledovne:
  - i. V prípade Chyby Softvéru, sa Zhotoviteľ obráti na dodávateľa Softvéru, s ktorým bude riešiť Chybu CVZP.

Graficky znázornené riešenie väd Help-deskom:



5. Zhotoviteľ sa pri poskytovaní Servisných služieb nedostane do omeškania, ak nastane jedna z nasledovných okolností:

- dlhodobý výpadok elektrickej energie v mieste poskytovania Servisnej služby,
- živelná pohroma v mieste prevádzkovania CVZP,
- nefunkčnosť sieťovej infraštruktúry, krádež techniky alebo násilné poškodenie techniky vedúce k poškodeniu CVZP,
- totálne softvérové poškodenie CVZP zavinené úmyselne alebo z neobstaranosti Objednávateľom alebo tretími stranami, vrátane neznámych agresívnych vírusov,
- Chyba zapríčinená neodborným zásahom Objednávateľa,
- strata alebo poškodenie zálohovacích nosičov (pások) nepredvídateľnou udalosťou, nesprávnou manipuláciou alebo ich vadou,
- neumožnenie prístupu k prevádzkovej infraštruktúre,
- prevádzka Help-desku je obmedzená zlyhaním telefonickej a komunikačnej infraštruktúry, ktorej prevádzka nie je v kompetencii Zhotoviteľa
- hromadné nahlasovanie požiadaviek pri nárazových akciách a hromadných problémoch,
- zásah tretej strany,
- zásadná Chyba Softvéru, ktorej odstránenie zabezpečuje výrobca

6. Za Chybu CVZP sa nepovažuje :

- o chyba spôsobená nekompletnosťou zadaných vstupných údajov nutných pre

- vykonanie transakcie alebo následných transakcií
- neznalosť Objednávateľa v ovládaní/obsluže CVZP