

## Popis služieb podpory Microsoft Premier Support

(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft)

Číslo popisu služieb podpory Microsoft Premier Support

PS-109/09

(Určené výhradne na interné účely spoločnosti Microsoft)

Číslo rámcovej zmluvy MSL

G1/2004, 99V00007

Tento popis služieb („popis služieb“) sa uzatvára v súlade so servisnou zmluvou Microsoft Premier G1/2004, 99V00007 („zmluva“) uzavretej medzi nižšie podpísaným zákazníkom alebo jeho afiláciou („vy“, „zákazník“ alebo „vaša strana“ vo všetkých pádoch) a nižšie podpísanou afiláciou spoločnosti Microsoft („my“ alebo „naša strana“ vo všetkých pádoch) a nadobúda účinnosť od 1.1.2011. Náležitosti zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou tohto popisu služieb. Výrazy, ktoré nie sú v tomto popise služieb definované inak, majú význam uvedený v zmluve. Popis služieb tvorí táto úvodná strana a priložené náležitosti a podmienky, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

### Fakturačné údaje zákazníka

Obchodné meno zákazníka  
Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky

Meno a priezvisko kontaktnej osoby (Ak nevediete v nákupnej objednávke inú osobu, budeme faktúry podľa tohto popisu služieb adresovať tejto kontaktnej osobe.)

Obchodné meno zákazníka alebo afilácie, ktorá uzavrela zmluvu, ak je odlišná od nižšie podpísanej osoby

Adresa  
Nová 13

E-mailová adresa kontaktnej osoby

Obec  
Banská Bystrica

Kraj

Telefón  
048 4393 162, 111

Štát  
Slovenská republika

PSČ  
975 04

Fax  
048 413 6120

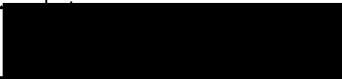

### Fakturácia

Služba podpory Microsoft Premier Support je predplatená služba. Všetky poplatky a príslušné dane sú splatné na základe prijatia tohto popisu služieb. Skôr ako začneme poskytovať služby, musíme obdržať nákupnú objednávku (PO), šek alebo inú prijateľnú formu úhrady. Budeme vám fakturovať poskytnuté dodatočné služby a vzniknuté náklady. Naše faktúry sú splatné do 30 dní od doručenia a budú adresované vášmu zástupcovi na vyššie uvedenú adresu, ak nie je v objednávke uvedená iná adresa. Bez ohľadu na vyššie uvedené platí, že služby podľa popisu služieb, ktorý je uzatvorený na viac rokov, budú fakturované tak, ako je definované v doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Vyhradzuje si právo upraviť poplatky pred uzatvorením akéhokoľvek nového doplnku Poplatky a kontaktné osoby.

### Doba účinnosti

Tento popis služieb je účinný od 01.01.2011 a jeho účinnosť končí 31.12.2013, alebo v deň, kedy skončíme poskytovať naše služby, pokiaľ k tomu dôjde neskôr („dátum ukončenia“).

Podpisom tohto dokumentu nižšie zmluvné strany potvrdzujú, že sa oboznámili s náležitosťami zmluvy a tohto popisu služieb a zavazujú sa ich dodržiavať.

<b>Zákazník</b>	<b>Afilácia spoločnosti Microsoft</b>
Obchodné meno (tlačeným písmom) <b>Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky</b> Nová 13, 975 04 Banská Bystrica IČO: 00634816 DIČ: 2021095505 Bankové spojenie: Štátna pokladnica Číslo účtu 7000118043/8180 Zastúpená pánom Ing. Miroslavom Mikulčíkom, generálnym riaditeľom	Obchodné meno <b>Microsoft Slovakia s.r.o.</b> Prievozska 4D, 821 09 Bratislava zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č.9269/B IČO: 31398871 DIČ: 2020338496 IČ DPH: SK2020338496 Bankové spojenie: Citibank (Slovakia) a.s. číslo účtu 2001980118/8130 konajúca pánom Petrom Čerešníkom, konateľom
Podpis 	Podpis 
Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Ing. Miroslav Mikulčík	Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Peter Čerešník ✓
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Generálny riaditeľ	Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Konateľ
Dátum 23. 12. 2010	Dátum 23. 12. 2010

DAŇOVÉ RIADITEĽSTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

-29-

**1. PREHLAD.** Tento popis služieb popisuje rôzne typy služieb, ktoré sú k dispozícii, a ďalej uvádza konkrétne povinnosti jednotlivých zmluvných strán, nevyhnutné podmienky a predpoklady, od ktorých závisí poskytovanie služieb, príslušné poplatky a doplňujúce náležitosti a podmienky. Služby sa zameriavajú na tieto kľúčové oblasti:

**Riadenie podpory zákazníka** zaisťované vyčleneným personálom spoločnosti Microsoft („personál služieb“) pomáha budovať a udržiavať vzťahy medzi vašim vedením a personálom služieb a pomáha vám pri úprave jednotlivých prvkov prémiovej podpory podľa vašich podnikových požiadaviek.

**Semináre** vám pomáhajú predchádzať problémom, zvyšujú dostupnosť systému a podporujú tvorbu produktov a riešení založených na technológiách značky Microsoft.

**Podpora pri riešení problémov** poskytuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavia pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft.

**Asistenčná podpora** ponúka krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami návrhov, vývoja a zavedenia riešení.

**Informačná služba** poskytuje vášmu personálu najaktuálnejšie informácie o technológiách spoločnosti Microsoft s cieľom zvýšenia úrovne vašej internej podpory.

**2. DOSTUPNÉ SLUŽBY.** Vaša strana môže využiť akúkoľvek kombináciu ďalej uvedených služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, služby sa účtujú na základe odpracovaných hodín. Počet týchto hodín sa odpočíta od celkového počtu hodín, ktorý ste si zakúpili podľa pripojeného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby.

**2.1 Riadenie podpory zákazníka.** Účelom služieb riadenia podpory zákazníka je koordinácia podpory a služieb pre konkrétneho zákazníka. Vašími zástupcami a koordinátormi v rámci spoločnosti Microsoft je tzv. personál služieb, ktorý zaisťuje tím na realizáciu seminárov, podpory pri riešení problémov a asistenčnej podpory. Personál služieb rovnako slúži ako informačný zdroj, ktorý odovzdáva ďalším skupinám spoločnosti Microsoft vašu spätnú väzbu ohľadne služieb. Okrem toho môže poskytovať ďalej uvedené služby, ktoré sa neodpočítajú od predplateného počtu hodín uvedeného v prílohe či prílohách Poplatky a kontaktné osoby:

- a. **Plánovanie a zaisťovanie zdrojov.** Na začiatku účinnosti tohto popisu služieb je možné usporiadať informačnú a plánovaciu schôdzku s vašim vedením a ďalšími pracovníkmi vo forme telekonferencie, prípadne osobne, pokiaľ ste si zakúpili návštevu na pracovisku. Cieľom tejto schôdzky je prerokovať dostupné služby, získať základné informácie ohľadne vašich potrieb podpory a spoločne pripraviť plán využívania služieb.
- b. **Schôdzky a priebežné správy.** Je možné vypracovávať pravidelné štandardné priebežné správy, ktoré zosumarizujú služby poskytnuté počas uplynulého obdobia. Budú usporadúvané porady, na ktorých sa prediskutujú jednotlivé činnosti v rámci služieb, zistí sa úroveň vašej spokojnosti a prerokujú potrebné opatrenia či úpravy. Na vašu žiadosť môžeme zariadiť individualizovaný systém podávania správ. Súvisiaca práca sa odčíta od celkového počtu hodín asistenčnej podpory.
- c. **Riadenie eskalácie.** Problémy s podporou, ktoré budú vyžadovať zapojenie iného personálu spoločnosti Microsoft, môže riadiť personál služieb a urýchľovať ich vyriešenie.

**2.2 Semináre a nadštandardné akcie.** Semináre majú za cieľ znížiť počet vašich problémov, ktoré máte s produktmi Microsoft a minimalizovať ich dopad. Semináre a nadštandardné akcie sú:

- a. **Semináre.** Zaisťujeme školiace semináre zamerané na technológie spoločnosti Microsoft. Vedú ich naši inštruktori a môžeme ich usporiadať u vás alebo v priestoroch spoločnosti Microsoft. Pokiaľ si zvolíte semináre vo vlastných priestoroch, pred uskutočnením seminára vás oboznámime so špecifikáciami pre konfiguráciu vášho prostredia. Semináre majú rôzny rozsah a ich cena závisí od vzdialenosti, miesta konania a témy. Aktuálny zoznam ponúkaných seminárov získate u svojho personálu služieb.
- b. **Nadštandardné akcie.** Ponúkame celý rad obsiahlych prezentácií zameraných na technický rozvoj, kombinovaných s praktickými cvičeniami, ktoré pomôžu zvýšiť odbornosť a uľahčia implementáciu technológií spoločnosti Microsoft vo vašich podmienkach. Nadštandardné akcie sú príležitosťou k pracovným stretnutiam s produktovými skupinami spoločnosti Microsoft, tímami pracujúcimi na vývoji služieb podpory Premier Support a marketingovými pracovníkmi. Informácie o plánovaných akciách vám poskytne váš personál služieb.

**2.3 Podpora pri riešení problémov.** Podpora pri riešení problémov zaisťuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavujú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft. Tieto služby sú k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Požiadavku na službu môže podať vaša určená kontaktná osoba telefonicky alebo elektronickou cestou prostredníctvom webovej stránky prémiovej podpory okrem incidentov so závažnosťou 1 a A. Tieto požiadavky sa podávajú iba telefonicky, ako je uvedené nižšie v čl. 2.3, ods. a. Podpora pri riešení problémov môže zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

- a. **Žiadosť o riešenie problému („break-fix“).** Žiadosť o podporu s asistenciou typu „break-fix“, označovaná tiež ako incident), je definovaná ako jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu a primerané úsilie na jej riešenie. Jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu je problém, ktorý sa nedá rozložiť na niekoľko čiastkových

záležitosti. Pokiaľ problém zahŕňa čiastkové záležitosti, každá z nich sa považuje za samostatný incident. Incidents vyžadujúce návštevu na pracovisku sa účtujú podľa hodinových sadziieb a poplatky zahŕňajú i primerané cestovné náklady a diéty. V určitých situáciách vám v reakcii na žiadosť o riešenie problému môžeme ponúknuť úpravu komerčne dostupného softvérového kódu produktu Microsoft, odstraňujúcu konkrétne kritické problémy („hotfix“). Hotfixy sa vytvárajú s cieľom reagovať na vaše konkrétne problémy a nie sú regresne testované. Pokiaľ nie je v tomto popise služieb alebo prílohe uvedené inak, nesmiete hotfixy bez nášho výslovného písomného súhlasu distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiliáciou.

- **Hodinová sadzba**– účtuje sa podľa odpracovaných hodín a zahŕňa komerčne primeraný počet hodín služieb nutný na identifikáciu a riešenie záležitosti vyžadujúcej podporu. Odpracované hodiny sa odpočítajú od predplateného počtu hodín, ako je uvedený v pripojenom doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Vaša strana zodpovedá po konzultáciách s našou stranou za určenie počiatkovej úrovne závažnosti a môže kedykoľvek požiadať o zmenu počiatkovej úrovne závažnosti. Závažnosť incidentov určuje spôsob reakcie spoločnosti Microsoft. V nasledujúcej tabuľke je uvedená predpokladaná reakčná doba a vaše povinnosti:

Závažnosť	Situácia u zákazníka	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Katastrofický dopad na podnik:</li> <li>• zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť okamžite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny</li> <li>• čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka</li> <li>• nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>• urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft</li> <li>• informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka</li> <li>• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)<sup>2</sup></li> <li>• urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> </ul>
A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritický dopad na podnik: podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny</li> <li>• personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby</li> <li>• nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>• informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti 24 hodín, 7 dní v týždni)<sup>2</sup></li> <li>• urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> <li>• informovanie vedenia</li> </ul>
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stredne závažný dopad na podnik:</li> <li>• podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť počas 2 pracovných hodín<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín</li> <li>• úsilie pri riešení len počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín<sup>1</sup></li> <li>• spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 pracovných hodín<sup>1</sup></li> </ul>
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malý dopad na podnik:</li> <li>• podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť počas 4 pracovných hodín<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín</li> <li>• úsilie pri riešení len počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe</li> <li>• schopnosť reagovať počas 24 hodín</li> </ul>

<sup>1</sup> Pracovná doba (hodiny) je od 9.00 do 17.30, pondelok až piatok, okrem štátom uznaných sviatkov.

<sup>2</sup> Naša strana môže znížiť úroveň závažnosti, ak si nebudete môcť zaistiť príslušné zdroje či reagovať tak, aby sme mohli pokračovať v úsilí pri riešení problému.

Naša strana vás môže vyzvať na realizáciu určitých činností v rámci identifikácie a riešenia problému. Môže ísť o sledovanie siete, uchovávanie chybových hlásení, zhromažďovanie konfiguračných informácií, zmenu konfigurácie produktov, inštalovanie nových verzií softvéru alebo nových komponentov či úpravy procesov.

Vaša strana zodpovedá za implementáciu procesov nutných na zaistenie neporušenosti a bezpečnosti vášho softvéru a dát proti neoprávnenému prístupu a za rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov v dôsledku katastrofických chýb.

- b. Rýchla podpora formou návštevy na pracovisku. Podporu formou návštevy na pracovisku si môžete objednať ako dodatočne platenú službu. Naša schopnosť poskytovať túto podporu závisí od dostupnosti zdrojov. Obsah podpory formou návštevy na pracovisku sa bude líšiť podľa situácie, prostredia a závažnosti dopadu problému na podnik.

**2.4 Asistenčná podpora.** Asistenčná podpora je krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami štruktúry, vývoja a zavádzania riešení. Potreby vášho podniku ohľadne asistenčnej podpory určíte v spolupráci so svojim personálom služieb.

V rámci tohto popisu služieb môžete využiť nasledujúci typy asistenčnej podpory:

- a. Asistenčná podpora infraštruktúry obsahuje neformálne poradenstvo, návody a informácie s cieľom pomôcť vám pri implementácii technológií Microsoft tak, aby sa zabránilo výskytu všeobecných problémov vyžadujúcich podporu a znížila sa pravdepodobnosť výpadku systému.

Tieto služby vám rovnako pomáhajú pri riešení problémov, ktorých príčinou nie sú produkty spoločnosti Microsoft, napríklad:

- chyby spôsobené vašou sieťovou infraštruktúrou, hardvérom, softvérom od iných výrobcov ako Microsoft, prevádzkovými postupmi, architektúrou, riadiacim procesom služieb IT, konfiguráciou systému alebo ľudskou chybou;
  - problémy s koordináciou vzájomnej interoperability systémov od rôznych dodávateľov. Na vašu žiadosť budeme spolupracovať s tretími dodávateľmi softvéru s cieľom vyriešiť komplexné problémy s interoperabilitou produktov od rôznych výrobcov.
- b. Audit je zhodnotenie určitého systému, aplikácie alebo architektúry s cieľom vyriešiť záležitosti týkajúce sa štruktúry, vývoja, zavedenia a podporovateľnosti jestvujúcich alebo pripravovaných implementácií technológií spoločnosti Microsoft. Pred plánovaním využitia zdrojov sa pre každý audit individuálne definuje rozsah a odhadnú náklady a po jeho skončení sa vyhotoví správa dokumentujúca zistenia a odporúčenia. Požiadavka na audit nám musí byť predložená najneskôr 60 dní pred dátumom ukončenia príslušného doplnku Poplatky a kontaktné osoby.

**2.5 Informačné služby.** V rámci informačných služieb vám poskytujeme informácie o produktoch spoločnosti Microsoft a podporných nástrojoch, ktoré vám pomáhajú implementovať a prevádzkovať produkty Microsoft efektívnejším a produktívnejším spôsobom. Informačné služby môžu zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

Zahrnuté informačné služby:

- a. Webové stránky Premier Online poskytujú prístup k týmto informačným zdrojom bez príplatku:
- pravidelne aktualizované stručné novinky o produktoch spoločnosti Microsoft s informáciami o ich podpore a funkciách;
  - informácie o kritických problémoch upozorňujúce na možné dopady;
  - webový nástroj na oznamovanie a sledovanie stavu incidentov vyžadujúcich podporu;
  - databáza znalostí Microsoft KnowledgeBase s technickými článkami, nástrojmi a návodmi na identifikáciu problémov.
- b. Webové diskusie sú pravidelné diskusie vedené našimi programovými manažermi, vývojovými odborníkmi a ďalšími expertmi, pokrývajúce kľúčové oblasti technológií spoločnosti Microsoft. Webové diskusie sú k dispozícii bez príplatku.

Voliteľné informačné služby za príplatok:

- Voliteľná služba Microsoft TechNet Plus na CD alebo DVD. Jedna serverová licencia pre TechNet Plus poskytuje informačný zdroj zahŕňajúci technickú dokumentáciu, zdrojové sady, najaktuálnejšie servisné balíčky a aktualizované ovládače a patche.

**2.6 Doplnkové služby.** Vaša strana môže kedykoľvek požiadať o zmenu alebo doplnenie služieb v tomto popise služieb. Dostupné doplnkové služby a na ne sa vzťahujúce konkrétne náležitosti a podmienky môžu byť uvedené v tomto popise služieb, pripojenej prílohe alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Doplnkové služby sa fakturujú v cene platnej v okamihu ich poskytnutia, prípadne v okamihu akceptácie prílohy alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby

podľa tohto popisu služieb. Skôr ako začneme poskytovanie doplnkových služieb, musíme obdržať nákupnú objednávku, šek alebo inú prijateľnú formu úhrady.

**3. NEVYHNUTNÉ PODMIENKY A PREDPOKLADY.** Poskytovanie služieb našou stranou podľa tohto popisu služieb závisí od splnenia týchto nevyhnutných podmienok a predpokladov:

- a. Všetky služby budú poskytované na diaľku vašim pracoviskám na Slovensku, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb uvedené inak. Návštevy na pracoviskách budú možné len v prípade nevyhnutnej potreby na základe dohody oboch zmluvných strán.
- b. Všetky služby budú poskytované v angličtine, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak alebo pokiaľ nie je uvedené inak v prílohe tohto popisu služieb. Uvedené platí len za predpokladu, že tieto služby nie je možné poskytnúť v slovenskom alebo českom jazyku.
- c. Naša strana bude poskytovať podporu pre všetky komerčne uvedené a všeobecne dostupné produkty spoločnosti Microsoft vo verzii pre Slovensko, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb či výslovne na webových stránkach Premier Online uvedené inak. Podpora pre tie produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, ako je definovaná na webových stránkach Premier Online, bude účtovaná len na základe hodinovej sadzby. Pre produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, sa nedá získať podpora hotfix pre záležitosti netýkajúce sa zabezpečenia, pokiaľ ste si túto podporu nezakúpili v prílohe tohto popisu služieb.
- d. Pre predbežné verzie produktov sa neposkytuje žiadna podpora, pokiaľ nie je v pripojenej prílohe uvedené inak.
- e. Všetky služby vrátane doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby, ktoré počas doby účinnosti príslušného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby nevyužijete, prepadávajú.
- f. Asistenčná podpora závisí od dostupnosti zdrojov.
- g. Naša strana môže na vašu žiadosť vstúpiť do vášho systému prostredníctvom diaľkového prichádzajúceho spojenia na účely analýzy problémov. Naši pracovníci budú vstupovať výhradne do vami schválených systémov. Naša strana vám môže poskytnúť softvér, ktorý vám pomôže pri diagnostike alebo riešení problému. Tento softvér je naším majetkom a na požiadanie nám musí byť ihneď vrátený. Aby bolo možné poskytnúť podporu prostredníctvom prichádzajúceho spojenia, musíte nám zaistiť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- h. Vaša strana musí mať prístup na Internet, aby ste mohli využívať výhody internetových služieb.
- i. Príslušné prílohy môžu obsahovať dodatočné náležitosti a podmienky.

**4. VAŠE POVINNOSTI.** V tomto článku sú uvedené vaše povinnosti podľa tohto popisu služieb. Okrem povinností uvedených v čl. 2.3 a príslušných prílohách závisí naše plnenie od splnenia vašich ďalej uvedených povinností. Nesplnenie nižšie uvedených povinností môže viesť k oneskoreniu služby.

- a. Vaša strana môže v pripojenom doplnku alebo doplnkoch Poplatky a kontaktné osoby vymenovať kontaktné osoby, z ktorých jedna bude pôsobiť vo funkcii manažéra podpory zákazníka („CSM“) pre záležitosti spojené s podporou. CSM zodpovedá za vedenie vášho tímu a riadi všetku vašu činnosť súvisiacu s podporou a internými procesmi podávania požiadaviek na podporu. Každá kontaktná osoba dostane individuálne číslo pre prístup na webové stránky Premier Online, podávanie požiadaviek na podporu a prístup k vášmu personálu služieb. Popri týchto kontaktných osobách môžete určiť ďalšie dve skupiny kontaktov:
  - jedna skupina dostane spoločný identifikátor, vďaka ktorému budú jej členovia môcť z webových stránok Premier Online získavať informačný obsah a prostredníctvom týchto stránok alebo telefonicky rovnako podávať požiadavky na podporu;
  - druhá skupina dostane spoločný identifikátor, ktorý jej členom umožní prístup len k informačnému obsahu webových stránok Premier Online.
- b. Súhlasíte s tým, že budete s nami spolupracovať pri plánovaní využívania služieb na základe vami zakúpenej úrovne služieb.
- c. Súhlasíte s tým, že vytvoríte interný eskalačný proces uľahčujúci komunikáciu medzi vašim vedením a našou stranou.
- d. Súhlasíte s tým, že sa budete zúčastňovať našich prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré v súvislosti so službami realizujeme.
- e. Súhlasíte s tým, že našim odborníkom (personálu služieb), ktorí sú nútení navštíviť vaše pracovisko, poskytnete primerané kancelárske priestory, telefón, vysokorýchlostné internetové pripojenie a prístup do vášho interného systému a k diagnostickým nástrojom. V takomto prípade zodpovedná osoba

Vašej strane oboznámi vopred našich odborníkov s príslušnými internými predpismi a schválí potrebný prístup do interného systému v zmysle prílohy č.2 tejto zmluvy.

- f. Vaša strana ponese všetky cestovné náklady a náklady vzniknuté vašim zamestnancom alebo dodávateľom.

**5. ĎALŠIE NÁLEŽITOSTI A PODMIENKY.** Pokiaľ nie je v prílohe (alebo doplnku k prílohe) tohto popisu služieb uvedené inak, tento článok upravuje vlastnícke vzťahy a užívacie práva k počítačovému kódu alebo ďalším materiálom, ktoré vám prípadne udelíme na základe tohto popisu služieb.

- a. **Doterajšie dielo.** Výhradnými nositeľmi všetkých práv k počítačovému kódu či materiálom vyvinutým či inak získaným nami alebo pre nás či pre naše afilácie alebo pre vás či vaše afilácie nezávisle od tohto popisu služieb („doterajšie dielo“) zostávajú príslušné zmluvné strany poskytujúcej doterajšie dielo. Jednotlivé zmluvné strany poskytnú počas doby realizácie služieb podľa tohto popisu služieb druhej zmluvnej strane (prípadne našim dodávateľom, ak je to nevyhnutné) dočasnú a nevýhradnú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a dočasný a nevýhradný súhlas k úpravám doterajšieho diela poskytnutého druhej zmluvnej strane výhradne na realizáciu daných služieb. Udeľujeme vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a prípadne súhlas k úpravám nášho doterajšieho diela v podobe dodanej vašej strane na účely vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo hradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Časovo neobmedzená licencia sa vzťahuje výhradne na naše doterajšie dielo, ktoré vám ponecháme po ukončení poskytovania našich služieb. Akékoľvek porušenie podmienok tejto zmluvy alebo tohto popisu služieb vašou stranou je rozvzäzujúcou podmienkou poskytnutia licencie k nášmu doterajšiemu dielu.
- b. **Materiály.** Nositeľom všetkých práv k materiálom vyvinutým našou stranou (okrem softvérového kódu) a poskytnutým vašej strane v spojení so službami („materiály“) je naša strana, okrem materiálov, ktoré sú vašim doterajším dielom. Po riadnej úhrade získate nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a súhlas k úpravám materiálov výhradne na účely vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo hradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Na práva udelené podľa tohto popisu služieb môžete udeliť sublicenciu svojim afiláciám. Vyhradzujeme si všetky výslovne neudelené práva.
- c. **Ukázkový kód.** Udeľujeme vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a bezplatnú licenciu na užívanie a nevýhradný a časovo obmedzený súhlas k úpravám ukázkového kódu poskytnutého našou stranou na účely ilustrácie („ukázkový kód“) a na rozmnožovanie a šírenie cieľovej verzie ukázkového kódu za predpokladu, že: (i) pri obchodovaní so svojimi softvérovými produktmi, v ktorých je vložený ukázkový kód, nebudete používať náš názov, logo či ochranné známky, (ii) vo svojich softvérových produktoch, v ktorých je vložený ukázkový kód, uvediete platné upozornenie na autorské právo a (iii) nás a našich dodávateľov odškodníte, budete kryť a obhajovať v súvislosti s nárokom alebo súdnymi konaniami (vrátane nákladov na zastúpenie advokátom) v dôsledku užívania alebo distribuovania ukázkového kódu.
- d. **Obmedzenie „open-source“ licencie.** Vzhľadom k tomu, že niektoré licenčné podmienky tretích strán vyžadujú, aby počítačový kód bol všeobecne (i) odovzdávaný tretím stranám vo forme zdrojového kódu, (ii) licencovaný tretím stranám na účely tvorby odvođenín alebo (iii) ďalej poskytovaný tretím stranám bez poplatku (spoločne „vylúčené licenčné podmienky“), licenčného práva, ktoré jednotlivé zmluvné strany poskytli k počítačovému kódu (či s ním spojenému duševnému vlastníctvu), nezahŕňajú žiadnu licenciu, právo, zvolenie či oprávnenie zahŕňať, upravovať, spájať prípadne distribuovať tento počítačový kód s akýmkoľvek iným počítačovým kódom spôsobom, ktorý by počítačový kód druhej zmluvnej strany vystavil účinnosti vylúčených licenčných podmienok.

Jednotlivé zmluvné strany ďalej zaručujú, že druhej zmluvnej strane neposkytnú počítačový kód, ktorý by podliehal vylúčeným licenčným podmienkam.

**Vyhradenie práv.** Všetky práva výslovne neudelené v tomto čl. 5 sú vyhradené.

**6. Prílohy.** Pri podpise tohto popisu služieb sú k nemu pripojené tieto dokumenty:

- Príloha č. 1 Doplnok – Popis služieb podpory Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby  
 Príloha č. 2 Všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR

**Doplnok – Popis služieb Microsoft Premier Support:  
Poplatky a kontaktné osoby**

	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft)	PS-109/09
	<b>Číslo popisu služieb</b>	
	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft)	PS-109/09-01
	<b>Číslo doplnku</b>	

Tento doplnok sa uzatvára v súlade s vyššie uvedeným popisom služieb podpory Microsoft Premier Support („popis služieb“). Náležitosti popisu služieb a príslušných dodatkov sú neoddeliteľnou súčasťou doplnku a akceptáciou nášho plnenia podľa doplnku sa ich zaväzujete dodržiavať. Výrazy, ktoré nie sú v tomto doplnku definované inak, majú význam uvedený v zmluve a v popise služieb.

**Doba účinnosti**

Tento doplnok je účinný od 01.01.2011 („dátum začatia“) a jeho účinnosť končí 31.12.2013 („dátum ukončenia“).

**1. SLUŽBY PODPORY MICROSOFT PREMIER SUPPORT A POPLATKY.** V nasledujúcej tabuľke sú uvedené objemy služieb, ktoré ste si predplatili na použitie počas doby účinnosti tohto doplnku, a príslušné poplatky za ne.

Dohodnutý ročný poplatok Vám budeme fakturovať mesačne, vždy do 15 dní po ukončení daného kalendárneho mesiaca, vo výške 12 000 EUR bez DPH, k čomu bude na faktúre pripočítaná aj príslušná sadzba DPH.

**a. Prehľad poplatkov**

Služby	Rok 1	Rok 2	Rok 3
	Cena (EUR)	Cena (EUR)	Cena (EUR)
Microsoft Premier Support	144 000	144 000	144 000
<b>Celkove bez DPH</b>	<b>144 000</b>	<b>144 000</b>	<b>144 000</b>

**b. Popis služieb podľa miesta poskytovania podpory**

<b>Krajina: Slovenská republika</b>
Vyhradená podpora Premier Support Standard Technický account management, podpora pri riešení problémov, podporná asistencia, odborné semináre Konzultačné služby Prístup na Premier Online Pomoc pri kontrole kvality prevádzky IT na báze Microsoft Až 6 kontaktných osôb Služby budú poskytované prioritne v slovenčine alebo v češtine, v prípade nedostupnosti expertov v angličtine



**c. Objem jednotlivých služieb v rámci Microsoft Premier Support Standard**

V rámci Microsoft Premier Support Package Standard sú jednotlivé služby nakonfigurované nasledovne:

Komponenta	Popis	Premier Standard
Proaktívne služby	Školenia	540
	Proaktívne služby zamerané na kontrolu stavu infraštruktúry	
	Workshopy zamerané na základné technológie	
	Asistenčná podpora	
	Možnosť dokúpiť hodiny	
Reaktívne služby	Hodiny na riešenie problémov	160
	Podpora pre kritické situácie	✓
	Rýchle podporné služby u zákazníka	✓
	Pravidelné reporty	✓
	Určený špecialista pre podporu	X
	Vyhradená podpora	X
	Možnosť dokúpiť hodiny	✓
Riadenie podpory zákazníka (TAM)	Profilácia zákazníka a reporty	200
	Organizácia a plánovanie zdrojov	
	Transfer vedomostí a školenia	
	Pravidelné reporty	
	Úroveň podpory	Vyhradená
	Manažovanie eskalácie problémov	24x7
	Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka	Zahrnuté
Informačné služby	TechNet	X
	MS Premier Online	✓
<b>Celkom hodín</b>		<b>900</b>
<b>Cena v EUR bez DPH</b>		<b>144 000</b>

Reaktívne a proaktívne služby môžu byť dokupované v balíkoch po desiatich hodinách za cenu 160 € / 1 hodinu za podmienky, že celková fakturovaná suma nepresiahne 644 130 EUR bez DPH za obdobie trvania zmluvy. Predplatené reaktívne a proaktívne hodiny je možné medzi sebou prevádzať podľa potreby. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade, ak bude služba vyčerpaná zákazníkom v objeme väčšom, ako je predpoklad na príslušný rok v rámci trvania účinnosti Popisu služieb Microsoft Premier Support, bude príslušný, zákazníkom prečerpaný počet hodín, automaticky krátený v nasledujúcom roku trvania zmluvy.

## 2. KONTAKTNÁ OSOBA SPOLOČNOSTI MICROSOFT

Kontaktná osoba spoločnosti Microsoft: Kontakt na otázky a oznámenia týkajúce sa tejto prílohy a popisu služieb.

<b>Meno a priezvisko kontaktnej osoby:</b> [REDACTED]
Adresa: Microsoft Slovakia s.r.o. Prievozská 4D 821 09 Bratislava
Telefón: (+421-2) 59 295 111
E-mail: [REDACTED]@microsoft.com
Fax: (+421-2) 59 295 100

## 3. KONTAKTNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA

<b>Meno a priezvisko CSM:</b> [REDACTED]	<b>Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:</b>
Adresa: DR SR Nová 13 975 04 Banská Bystrica	Adresa: _____ _____
Telefón: (+421-48) 4393 558, 111	Telefón: (    )
E-mail: [REDACTED]	E-mail:
Fax: (+421-48) 413 6040	Fax: (    )

<b>Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:</b>	<b>Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:</b>
Adresa: _____ _____	Adresa: _____ _____
Telefón: (    )	Telefón: (    )
E-mail:	E-mail:
Fax: (    )	Fax: (    )

# Všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR

## Článok 1. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR (ďalej len DO SR) stanovujú povinnosti tretej strany, ak predmet plnenia zmluvy súvisí s informačno-komunikačnými technológiami (ďalej len IKT) DO SR.

## Článok 2. Výklad a definícia pojmov

- (1) Pod **tretími stranami** sa rozumejú externí dodávatelia a externí odberatelia vybraných služieb Daňového riaditeľstva Slovenskej republiky (ďalej len DR SR). V tejto súvislosti ide predovšetkým o organizácie, ktoré na zmluvnom základe dodávajú alebo odberajú od DR SR špecializované údaje alebo vykonávajú pre DR SR špecializované práce súvisiace s návrhom, implementáciou, testovaním, údržbou alebo aktualizáciou IKT, ako aj prípadné ďalšie tretie strany, ktoré pri prácach pre DR SR môžu prísť do styku s údajmi spracúvanými pomocou IKT, alebo ktorých činnosť môže mať negatívny vplyv na funkčnosť IKT .
- (1) Pod pojmom **prístup tretej strany** sa rozumie prístup tretej strany k hardvéru alebo softvéru alebo dátam IKT DO SR.
- (2) Pod pojmom **vzdialený prístup** sa rozumie sieťový prístup tretej strany k softvéru alebo dátam IKT DO SR z iného miesta ako je pracovisko DO SR.
- (3) Pod pojmom **IS DR SR** sa rozumie súhrn všetkých informačných systémov DR SR.
- (4) Pod pojmom **informačno-komunikačné technológie - IKT** sa rozumie súhrn informačných systémov (IS) a komunikačných technológií (počítače, servery, počítačové siete, internet, telefóny, fax, písomné záznamy a pod.) používaných na prípravu a spracovanie dát a na manažovanie informácií a procesov v DO SR.
- (5) Pod **oprávnenými zamestnancami** sa rozumejú zamestnanci DO SR písomne poverení výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s tretími stranami.
- (6) Pod **zamestnancami správy bezpečnosti** sa rozumejú manažér bezpečnosti a správca bezpečnosti IKT.
- (7) Pod **kontaktnými osobami** sa rozumejú osoby z prostredia IKT uvedené v zmluve zodpovedné za riešenie konkrétnych požiadaviek vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi zmluvnými stranami. V prípade, že takéto osoby nie sú v zmluve určené, činnosti kontaktnej osoby realizuje oprávnený zamestnanec zodpovedný za činnosti, ktorých sa týka uzavretý zmluvný vzťah.

## Článok 3. Základné požiadavky

- (1) Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť svojich zamestnancov realizujúcich predmet plnenia zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných

podmienkach pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti DO SR (ďalej iba všeobecné podmienky).

- (2) Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov, realizujúcich predmet plnenia zmluvy, dodržiavanie:
  - a) povinnosti dodržiavania ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
  - b) povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, ako aj zákaze ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní, a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh,
  - c) povinnosti riadiť sa pokynmi riaditeľov daňových úradov, pracovísk DR SR a námestníkov generálneho riaditeľa DR SR,
  - d) povinnosti preukázať na vyzvanie svoju totožnosť buď zamestnancom strážnej služby alebo oprávneným zamestnancom pri vstupe do priestorov DO SR, ak strážna služba nie je zriadená,
  - e) povinnosti realizovať zásahy do IKT DO SR (okrem vzdialených prístupov) iba pod dohľadom oprávneného zamestnanca,
  - f) povinnosti zdokumentovať všetky zásahy do IKT DO SR podľa pokynov oprávneného zamestnanca,
  - g) povinnosti rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov správy bezpečnosti a oprávnených zamestnancov počas výkonu prác a služieb v DO SR,
  - h) povinnosti bezodkladne ohlásiť zistené bezpečnostné nedostatky v IKT DO SR oprávnenému zamestnancovi,
  - i) povinnosti realizovať výkon dohodnutých prác a služieb tak, aby pri nich nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu kľúčových komponentov IKT a IS alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
  - j) povinnosti pripájať svoje technologické prostriedky (napr. počítač, notebook, meracie prístroje a pod.) k IKT DO SR len po predchádzajúcom súhlase oprávnených zamestnancov, a to len na nevyhnutne potrebnú dobu a s rešpektovaním podmienok spojených so súhlasom, ako napríklad antivírusová kontrola a podobne,
  - k) povinnosti rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým z DO SR,
  - l) povinnosti vrátiť všetky materiály a údaje vrátane elektronických poskytnuté z DO SR a zlikvidovať všetky ich kópie, ak nebude zmluvne dohodnuté inak.
- (3) Tretia strana súhlasí s poskytnutím potrebnej súčinnosti audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento IS súvisí s predmetom zmluvy.
- (4) Tretia strana súhlasí s poskytnutím potrebnej súčinnosti DR SR pre prípadný audit svojich informačných systémov a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia zmluvy.
- (5) V prípade porušenia všeobecných podmienok pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR sa tretia strana zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v príslušnej zmluve.

## **Článok 4.**

### **Doplňujúce požiadavky**

- (1) V prípade, že predmet plnenia zmluvy súvisí s vývojom a aktualizáciou IS DR SR, resp. IKT, tretia strana akceptuje nasledujúce požiadavky:
- a) dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek najmä bezpečnostných politík DO SR, platnej bezpečnostnej legislatívy (najmä požiadaviek zákona č.275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu), nevnesenie nepožadovaných funkcií do IS DO SR
  - b) menovanie osoby DO SR zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) tohto bodu,
  - c) menovanie osoby tretej strany zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) tohto bodu,
  - d) vykonanie testovania pre činnosti podľa písmena a) tohto bodu a vytvorenie dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch, a to najmenej vykonanie interného používateľského testovania v rozsahu minimálne jedného týždňa pred odovzdaním informačného systému, jeho časti alebo súvisiacej aplikácie a zahrnutie jeho výstupov do dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch,
  - e) dodanie dokumentácie pre nové a aktualizované IKT alebo ich časti, ktorá obsahuje:
    - 1. používateľskú dokumentáciu, ktorou je návod na používanie IS,
    - 2. administrátorskú dokumentáciu, ktorou je dokumentácia o správe prevádzky produktu,
    - 3. prevádzkovú dokumentáciu, ktorou je dokumentácia o architektúre informačného systému verejnej správy alebo jeho časti, jeho konfigurácii a väzbách na existujúce informačné systémy verejnej správy,
  - f) nesplnenie bezpečnostných požiadaviek podľa písm. a), c) a d) tohto odseku bude dôvodom na neukončenie príslušnej etapy projektu alebo neschválenie prevzatia vykonávanej činnosti.
- (2) V prípade, že predmet plnenia zmluvy sa priamo dotýka prístupu k IKT DO SR, tretia strana akceptuje nasledujúce doplňujúce požiadavky:
- a) všetky adekvátne požiadavky uvedené v odseku (1) tohto článku,
  - b) zabezpečí, aby všetci jej zamestnanci realizujúci prístup k IKT DO SR na základe pokynov kontaktnej osoby DO SR alebo oprávneného zamestnanca podpísali pred prvým prístupom k IKT DO SR poučenie o informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR. V prípade odmietnutia podpisania tohto poučenia, nebude príslušnému zamestnancovi umožnený prístup k IKT DO SR,
  - c) zabezpečí realizovanie prístupu k softvéru alebo dátam IKT DO SR na základe žiadosti o povolenie prístupu k IKT DO SR. V žiadosti musí byť uvedený dôvod prístupu, rozsah prístupu (časť IKT, resp. IS, ku ktorému je požadovaný prístup) miesto prístupu a IP adresa zariadenia na prístup, stanovený dátum a čas prístupu a mená zamestnancov tretej strany, pre ktorých je požadovaný prístup. Záležitosti súvisiace so žiadosťou sa realizujú prostredníctvom kontaktných osôb a oprávnených zamestnancov. Žiadosť tretej strany o prístup k IKT DO SR podpísaná kontaktnou osobou za tretiu stranu, sa elektronicky (email so zoskenovanou žiadosťou, fax),

poštou alebo osobne doručí kontaktnej osobe DR SR. Kontaktná osoba DO SR doručí schválený resp. neschválený súhlas s prístupom k IKT DO SR elektronicky, poštou alebo osobne kontaktnej osobe tretej strany,

- d) zabezpečí, aby všetky zásahy svojich zamestnancov do IKT DO SR boli zaznamenané v protokole z prístupu tretích strán k IKT DO SR. Protokol musí byť podpísaný zamestnancom tretej strany realizujúcim prístup a oprávneným zamestnancom DO,
- e) vzory poučení, žiadostí a protokolov podľa písm. b), c) a d) budú poskytnuté tretej strane pri podpise zmluvy resp. týchto všeobecných podmienok alebo im ich poskytne kontaktná osoba DO SR.

## **Článok 5.**

### **Záverečné ustanovenia**

- (1) Všeobecné podmienky sú záväzné pre tretiu stranu v plnom rozsahu pokiaľ v zmluve nie je ustanovené inak.