41/2/2010

Popis služieb podpory Microsoft Premier Support

(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) **Číslo popisu služieb podpory Microsoft Premier Support**	**PS – 305/10**
(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 G1/2004 („**zmluva**") 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 27.9.2010. 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 **Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky**		Meno a priezvisko kontaktnej osoby (Ak neuvediete v nákupnej objednávke inú osobu, budeme faktúry podľa tohto popisu služieb adresovať tejto kontaktnej osobe.) Peter Kažík
Obchodné meno zákazníka alebo afilácie, ktorá uzavrela zmluvu, ak je odlišná od nižšie podpísanej osoby		
Adresa Limbová 2		E-mailová adresa kontaktnej osoby peter.kazik@health.gov.sk
Obec Bratislava	Kraj	Telefón +421 2 59373409
Štát Slovenská republika	PSČ 837 52	Fax +421 2 547 77 983

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 pre prvý rok fakturované pri našom prijatí tohto popisu služieb a ďalšej platby vždy pri výročnom dátume začatia, ako je definované v dopinku Poplatky a kontaktné osoby. Vyhradzujeme si právo upraviť poplatky pred uzatvorením dopinku Poplatky a kontaktné osoby.
Doba účinnosti
Tento popis služieb je účinný od 27.9.2010 a jeho účinnosť končí 26.9.2013.

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

Zákazník	***Afilácia spoločnosti Microsoft***
Obchodné meno (tlačeným písmom) **Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky** Limbová 2 Bratislava 837 52	Obchodné meno **Microsoft Slovakia s.r.o.** Prievozská 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) MUDr. Ivan Uhliarik	Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Peter Čerešník
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) minister zdravotníctva Slovenskej republiky	Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Konateľ
Dátum 27. 9. 2010	Dátum 27. 9. 2010

1. PREHĽAD. 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 vaším 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. Vašimi 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 vaším 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

záležitostí. Pokiaľ problém zahŕňa čiastkové záležitosti, každá z nich sa považuje za samostatný incident. Incidenty vyžadujúce návštevu na pracovisku sa účtujú podľa hodinových sadzieb 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 afiláciou.

- ***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, prípadne sú vám účtované spätne, pokiaľ ste už vyčerpali predplatené hodiny.

Vaša strana zodpovedá po konzultáciách s našou stranou za určenie počiatočnej úrovne závažnosti a môže kedykoľvek požiadať o zmenu počiatočnej 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	• Katastrofický dopad na podnik: • zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci • situáciu je nutné začať riešiť okamžite	• reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny • čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka • nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) • urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft • informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft	• informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka • pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)[2] • urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien
A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	• Kritický dopad na podnik: • podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb • situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny	• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny • personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby • nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) • informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft	• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti 24 hodín, 7 dní v týždni)[2] • urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien • informovanie vedenia
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	• Stredne závažný dopad na podnik: • podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom • situáciu je nutné začať riešiť počas 2 pracovných hodín[1]	• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín • úsilie pri riešení len počas pracovnej doby[1]	• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín[1] • spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 pracovných hodín[1]
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	• Malý dopad na podnik: • podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb • situáciu je nutné začať riešiť počas 4 pracovných hodín[1]	• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín • úsilie pri riešení len počas pracovnej doby[1]	• presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe • schopnosť reagovať počas 24 hodín

[1] Pracovná doba (hodiny) je od 9.00 do 17.30, pondelok až piatok, okrem štátom uznaných sviatkov.

[2] 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 doporučenia. 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 manažérmi, 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. Pokiaľ sa zmluvné strany dohodnú na návštevách na pracovisku (návštevy na pracovisku nie sú predplatené), budeme vám účtovať primerané cestovné náklady a diéty.

b. Všetky služby budú poskytované v angličtine, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak alebo pokiaľ nie je uvedené inak v prílohe tohto popisu služieb.

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 vaším 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.

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

5. ĎALŠÍE 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 rozväzujúcou 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 vaším 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 afiláciam. Vyhradzujeme si všetky výslovne neudelené práva.

c. **Ukážkový kód.** Udeľujeme vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a bezplatnú licenciu na užívanie a nevýhradný a časovo obmedzený súhlas k úpravám ukážkového kódu poskytnutého našou stranou na účely ilustrácie („ukážkový kód") a na rozmnožovanie a šírenie cieľovej verzie ukážkového kódu za predpokladu, že: (i) pri obchodovaní so svojimi softvérovými produktmi, v ktorých je vložený ukážkový kód, nebudete používať náš názov, logo či ochranné známky, (ii) vo svojich softvérových produktoch, v ktorých je vložený ukážkový 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 ukážkového 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 odvodenín alebo (iii) ďalej poskytovateľný 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:

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

Doplnok – Popis služieb Microsoft Premier Support
Poplatky a kontaktné osoby

	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) **Číslo popisu služieb**	PS – 305/10
	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) **Číslo doplnku**	SD – 305/10-1

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 27.9.2010 („dátum začatia") a jeho účinnosť končí 26.9.2013 („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.

a. Prehľad poplatkov

Služby	Rok 1 Cena (EUR)	Rok 2 Cena (EUR)	Rok 3 Cena (EUR)
Microsoft Premier Support Standard	102 000	102 000	102 000
Celkove bez DPH	**102 000**	**102 000**	**102 000**
Celkove s DPH	**121 380**	**121 380**	**121 380**

b. Popis služieb podľa miesta poskytovania podpory

Krajina: Slovenská republika
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 8 kontaktných osôb

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 Support Standard
Proaktívne služby	Školenia	300 hodín
	Proaktívne služby zamerané na kontrolu stavu infraštruktúry	
	Workshopy zamerané na základné technológie	
	Asistenčná podpora	
	Možnosť dokúpiť hodiny	✓
Reaktívne služby	Hodiny na riešenie problémov	60 hodín
	Podpora pre kritické situácie	✓
	Rýchle podporné služby u zákazníka	✓
	Pravidelné reporty	✓
	Určený špecialista pre podporu	✗
	Vyhradená podpora	✗
	Možnosť dokúpiť hodiny	✓
Riadenie podpory zákazníka (TAM)	Profilácia zákazníka a reporty	240 hodín
	Organizácia a plánovanie zdrojov	
	Transfer vedomostí a školenia	
	Pravidelné reporty	
	Úroveň podpory	Vyhradená
	Manažovanie eskalácie problémov	24x7
	Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka	Zahrnuté
	On site podpora	✗
Informačné služby	TechNet	✗
	MS Premier Online	✓
Celkom hodín		600 hodín

Reaktívne a proaktívne služby môžu byť dokupované v balíkoch po desiatich hodinách za cenu 170 € / 1 hodinu. Predplatené reaktívne a proaktívne hodiny je možné medzi sebou prevádzať podľa potreby.

2. KONTAKTNÁ OSOBA SPOLOČNOSTI MICROSOFT

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

Meno a priezvisko kontaktnej osoby: **Gabriel Fedorko**
Adresa: Microsoft Slovakia s.r.o. Prievozská 4D 821 09 Bratislava
Telefón: (+421-2) 59 295 111
E-mail: gabriel.fedorko@microsoft.com
Fax: (+421-2) 59 295 100

3. KONTAKTNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA

Meno a priezvisko CSM: **Peter Kažík**	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:**
Adresa: Limbová 2	Adresa:
Telefón: +421 2 59373409	Telefón:
E-mail: peter.kazik@health.gov.sk	E-mail:
Fax: +421 2 547 77 983	Fax:

Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby: Michal Kondas	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:** Alena Bernatova
Adresa: Limbová 2	Adresa: Limbová 2
Telefón: +421 2 59373187	Telefón: +421 2 59373327
E-mail: michal.kondas@health.gov.sk	E-mail: alena.bernatova@health.gov.sk
Fax: +421 2 547 77 983	Fax: +421 2 547 77 983

Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:**
Adresa:	Adresa:
Telefón:	Telefón:
E-mail:	E-mail:
Fax:	Fax:

Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:**
Adresa:	Adresa:
Telefón:	Telefón:
E-mail:	E-mail:
Fax:	Fax:

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

	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) **Číslo popisu služieb**	PS-305/10
	(Vyplní afilácia spoločnosti Microsoft) **Číslo doplnku**	PS-305/10-2

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 11.10.2010 („dátum začatia") a jeho účinnosť končí 26.9.2011 („dátum ukončenia").

Zákazník	***Afilácia spoločnosti Microsoft***
Obchodné meno (tlačeným písmom) **Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky** *Limbová 2,* *837 52 Bratislava* *IČO: 165 565* *Bankové spojenie: Štátna pokladnica* *Číslo účtu: 7000150115/8180*	Obchodné meno **Microsoft Slovakia s.r.o.** *Prievozská 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) MUDr. Ivan Uhliarik	Meno a priezvisko podpísanej osoby (tlačeným písmom) Peter Čerešník
Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Minister zdravotníctva Slovenskej republiky	Funkcia podpísanej osoby (tlačeným písmom) Konateľ
Dátum 11.10.2010	Dátum 11.10.2010

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.

a. Prehľad poplatkov

Služby	Rok 1 Cena (EUR)
Doplnkové služby MS Premier Support	98 600
Celkove s DPH	117 334

b. Popis služieb podľa miesta poskytovania podpory

Krajina: Slovenská republika
Doplnkové službyPremier Support Standard - Dedicated Support Engineering : o Podpora eskalácie a riešenia problémových stavov IT infraštruktúry Ministerstva zdravotníctva SR na podporu tretej úrovne spoločnosti Microsoft o Realizácia zákaznicky upravených Risk Assesment Programs, Workshops Plus a Microsoft Healthcheck Programs pre kľúčové technológie a riešenia Ministerstva zdravotníctva SR využívajúce technológie spoločnosti Microsoft o Realizácia certifikovanej podpory pre technickú architektúru riešení - Microsoft Support for Software Development Lifecycle Assesment Program

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

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

Komponenta	Popis	Premier Support Package Standard
Proaktívne služby	Podpora eskalácie a riešenia problémových stavov IT infraštruktúry Ministerstva zdravotníctva SR na podporu tretej úrovne spoločnosti Microsoft	580
	Realizácia zákaznicky upravených Risk Assesment Programs, Workshops Plus a Microsoft Healthcheck Programs pre kľúčové technológie a riešenia Ministerstva zdravotníctva SR využívajúce technológie spoločnosti Microsoft	
	Realizácia certifikovanej podpory pre technickú architektúru riešení - Microsoft Support for Software Development Lifecycle Assesment Program	
Celkom hodín		580

2. KONTAKTNÁ OSOBA SPOLOČNOSTI MICROSOFT

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

Meno a priezvisko kontaktnej osoby: **Gabriel Fedorko**
Adresa: Microsoft Slovakia s.r.o. Prievozská 4D 821 09 Bratislava
Telefón: (+421-2) 59 295 111
E-mail: gabriel.fedorko@microsoft.com
Fax: (+421-2) 59 295 100

3. KONTAKTNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA

Meno a priezvisko CSM: **Peter Kažík**	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:**
Adresa: Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky Limbová 2 837 52 Bratislava	Adresa: _____ _____ _____
Telefón: +421 2 59373409	Telefón: ( )
E-mail: peter.kazik@health.gov.sk	E-mail:
Fax: (+421 2 547 77 983)	Fax: ( )

Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:	**Meno a priezvisko určenej kontaktnej osoby:**
Adresa: _____ _____ _____	Adresa: _____ _____ _____
Telefón: ( )	Telefón: ( )
E-mail:	E-mail:
Fax: ( )	Fax: ( )