

2/15

Strana 1/7

Rainside
RAINSIDE s.r.o.
Teslova 43, 821 02 Bratislava
IČO: 31386946, DIČ: 2020309247
IČ DPH: SK2020309247

ZMLUVA O poskytovaní technickej podpory a servisu

Číslo: 15001 / 2015

Uzavretá medzi
Zmluvnými stranami

Zákazník: **Psychiatrická nemocnica - VEĽKÉ ZÁLUŽIE**
Rínok 334
Veľké Zálužie 951 35
IČO: 00 607 274
DIČ: 2021103172
Štátna pokladnica, Bratislava

Zastúpený: RNDr. Beatrix Nováková, riaditeľka

a

Dodávateľ: **Rainside s.r.o.**
Teslova 43
821 02 Bratislava
IČO: 31386946
DIČ: 2020309247
Bankové spojenie: Tatra Banka 2621004046/1100

Zastúpený: Mgr. Roman Polakovič, konateľ

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať zákazníkovi technickú podporu a servis jeho výpočtovej techniky dodávateľským spôsobom podľa ďalších podmienok tejto zmluvy a záväzok zákazníka zaplatiť dodávateľovi za vykonané služby v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
2. Pod technickou podporou sa rozumie údržba a servis používaného SW a HW, ako aj počítačovej siete.
Miestom poskytovaných služieb sú priestory spoločností : **Psychiatrická nemocnica - VEĽKÉ ZÁLUŽIE**
3. Rozsah poskytovaných služieb a zodpovednosti je špecifikovaný v jednotlivých hlavách tejto zmluvy a to nasledovne:
Hlava 1: Všeobecné podmienky zmluvy
Hlava 2: Popis poskytovaných služieb
Hlava 3: Cena za poskytované služby
Hlava 4: Špecifikácia technického vybavenia
4. Rozsah služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je uvedený v hlave 2.
5. Cena za poskytované služby v zmysle tejto zmluvy je uvedená v hlave 3.
6. Technické vybavenie, ktorého servis a podpora sú zahrnuté do služieb poskytovaných podľa tejto zmluvy je uvedené v hlave 4 (ďalej len „produkty“)
7. Dodávateľ si vyhradzuje právo upraviť rozsah služieb, cenu za poskytované služby, zoznam produktov a zoznam dát a ich umiestnenie v rámci tejto zmluvy a to prílohou k tejto zmluve a po písomnom vyrozumení a súhlase zákazníka.

HLAVA 1

Všeobecné podmienky zmluvy

1. Tieto všeobecné podmienky platia pre všetky činnosti poskytované podľa tejto zmluvy , pričom v osobitných prípadoch a hlavách tejto zmluvy sú doplnené o špeciálne ustanovenia upravujúce konkrétne práva a povinnosti strán a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Služby podľa tejto zmluvy budú vykonávané v priestoroch zákazníka, v priestoroch dodávateľa alebo inde podľa písomnej dohody zmluvných strán.

PLATNOSŤ ZMLUVY

3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov.
5. Zmluvu je možné vypovedať kedykoľvek ktoroukoľvek zo zmluvných strán formou písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca od doručenia druhej zmluvnej strane.
6. Ukončenie zmluvy nezbavuje žiadnu zo zmluvných strán povinnosti vyrovnať záväzky voči druhej strane.

CENA

7. Cena za služby špecifikovaná v hlavě 3 je uvedená v eurách (EUR) a bude fakturovaná mesačne.
8. Ceny uvedené v hlavě 3 sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude vypočítaná podľa zákona platného v čase vystavenia faktúry v stanovenej výške a fakturovaná zákazníkovi navyše k cene za služby.
9. Cena za vykonaný servis je splatná na základe faktúry, ktorú každý mesiac vystaví dodávateľ a doručí ju zákazníkovi na začiatku každého kalendárneho mesiaca počas trvania tejto zmluvy.

NÁHRADA ŠKODY

10. Dodávateľ neručí za škody vyplývajúce zo straty dát, ušlého zisku, užitia produktov, ani za žiadne následné škody vzniklé v dôsledku neodborného používania produktov zákazníkom.
11. Pokiaľ sa akékoľvek činnosti budú vykonávať v priestoroch zákazníka, zodpovedá dodávateľ za škody spôsobené pracovníkmi dodávateľa v plnom rozsahu podľa ustanovení Obchodného a Občianskeho zákonníka. Dodávateľ je predovšetkým povinný oboznámiť svojich pracovníkov o spôsoboch výkonu činnosti podľa tejto zmluvy, aby nedochádzalo z ich strany k vzniku zodpovednostných vzťahov zmluvných ako aj nezmluvných.

ČASOVÉ POKRYTIE

12. Ak nie je v popisoch služieb (hlava 2) dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy od 9:00 do 17:30 hodín, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
13. Ak povaha poskytovanej služby neumožňuje, aby bola služba vykonaná v čase podľa predchádzajúceho bodu, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba vykonaná aj v termínoch mimo základnej doby pre poskytovanie služieb a to aj v dňoch pracovného voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je zákazník povinný umožniť vstup pracovníkom dodávateľa a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti. Tieto prípady sa budú riešiť ako urgentné a dodávateľ sa zaväzuje nastúpiť na riešenie problému do dvoch hodín od nahlásenia klientom.

OSOBY

14. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy sú zamestnancami dodávateľa, alebo dodávateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu dodávateľa. Akékoľvek nároky či požiadavky zákazníka voči týmto osobám si zákazník uplatňuje priamo u dodávateľa v plnom rozsahu.
15. Zákazník prijme všetky rozumné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia týchto osôb vo svojich objektoch po dohode s dodávateľom. Osobitné podmienky si strany dohodnú písomne.
16. Zákazník nie je zodpovedný za škody a ujmy pracovníkov dodávateľa, ktoré im vzniknú pri plneniach v súvislosti s touto zmluvou.
17. Pre účely tejto zmluvy je zákazník povinný menovať osobu na zaistenie kontaktu s dodávateľom.

VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

18. Zákazník je povinný umožniť dodávateľovi primeraný prístup k produktom a taktiež použitie ďalších súvisiacich zariadení alebo pamäťových médií dočasne nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
19. Zákazník je povinný dopredu písomne oznámiť dodávateľovi premiestnenie produktu, pokiaľ to nie je premiestnenie produktu v rámci toho istého objektu.
20. Zákazník nesmie vykonávať na produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej dodávateľom alebo výrobcom produktu.
21. Je výhradnou povinnosťou zákazníka zabezpečiť pravidelné zálohovanie jeho užívateľských dát.
22. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto zmluvy dozvedeli alebo im boli sprístupnené a budú venovať dostatok starostlivosti tomu, aby zabránili odhaleniu, publikovaniu, rozširovaniu a pod. dôverných informácií voči tretím stranám.
23. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri výkone služby sa bude riadiť relevantnými smernicami a inštrukciami zákazníka, pričom zákazník ho bude o uvedených smerniciach a inštrukciách informovať. Pri inštalácii bude taktiež dodržiavať všetky podmienky stanovené výrobcom pre konkrétnu inštaláciu.

NEDODRŽANIE ZÁVÄZKU

24. Každá strana môže požadovať od druhej strany zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške sumy zodpovedajúcej výške posledných troch faktúr za výkon služieb špecifikovaných v tejto zmluve, pokiaľ niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky špecifikované v tejto zmluve.
25. Ak niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou, a v takomto jednaní bude pokračovať v rozsahu tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto, druhá strana môže odstúpiť od zmluvy celkom, alebo v jej jednotlivých častiach bez toho, že by sa tým zbavovala akýchkoľvek iných svojich práv. Toto nezbavuje povinnosti zmluvných strán vyrovnat' svoje záväzky voči sebe ku dňu ukončenia platnosti zmluvy.

VYŠŠIA MOC

26. Dodávateľ nebude zodpovedný za prípadné oneskorenia pri plnení svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, ktoré sú dôsledkom príčin vzniknutých evidentne mimo možnosť jeho kontroly, výhradne z dôvodu vyššej moci brániacej splneniu jeho povinností.

POSTÚPENIE

27. Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
28. Dodávateľ však bude mať právo vykonávať služby podľa tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov a to bez toho, aby sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. V takomto prípade zodpovedá za všetky činnosti akoby činnosti vykonával sám.

PRÁVO

29. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

30. Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v dvoch exemplároch.
31. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie, s ktorými prídu do styku v súvislosti s plneniami podľa tejto zmluvy. Ukončenie platnosti tejto zmluvy nemá na tento záväzok vplyv.
32. Akékoľvek zmeny, či dodatky tejto zmluvy je možné vykonať len písomne po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.

HLAVA 2

POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. V rámci tejto zmluvy bude dodávateľ vykonávať technickú podporu systému produktov vymenovaných v hlave 4 a ich servis
2. Dodávateľ bude vykonávať technickú podporu systému a servis produktov a udržiavať ich v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom pravidelnej starostlivosti a nutnej výmeny alebo opravy komponentov v prípade poruchy produktu.
3. Výmenu komponentu je oprávnený dodávateľ vykonať až po súhlase zákazníka.
4. Dodávateľ začne servisný zásah najneskoršie v priebehu pracovného dňa nasledujúceho po nahlásení požiadavky na servisný zásah.
5. Dodávateľ bude vykonávať preventívnu údržbu produktov uvedených v hlave 4 a to tak, ako je predpísaná v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii produktu a súčasne tak, aby boli produkty každý jednotlivito a aj v spolupracujúcom systéme v optimálnej konfigurácii a prevádzkovom stave.
6. Pri starostlivosti o zálohovanie systému je dodávateľ povinný postupovať v zmysle zálohovacej metodiky zákazníka. Zákazník je povinný o metodike zálohovania písomne informovať dodávateľa.
7. K používanému operačnému systému, prípadne i k príslušnému softwaru implementujúcemu sieťový protokol tohoto operačného systému, bude poskytovaná okamžitá pomoc po telefóne formou diagnostiky na diaľku a plánovanie potrebných krokov nutných na odstránenie vzniknutých problémov, prípadne pomoc na mieste s cieľom nájsť vhodné riešenie v prípade závažných problémov, ktoré nemôžu byť riešené na diaľku.
8. Dodávateľ poskytne pri servisnej činnosti všetky potrebné nástroje, diagnostiku a dokumentáciu.
9. Zákazník je povinný okamžite upovedomiť dodávateľa v prípade, ak si podľa jeho usúdenia produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
10. Dodávateľ je taktiež povinný upovedomiť zákazníka o nutnej údržbe HW a SW vyžadujúcu dlhšiu nečinnosť produktu v dostatočnom časovom predstihu a navrhnúť riešenie.
11. Dodávateľ neberie zodpovednosť za licencovanie SW a legálnosť kópií SW je výlučne v zodpovednosti zákazníka. Dodávateľ v prípade zistenia prítomnosti takéhoto SW upovedomí o tomto zodpovednú osobu poverenú zákazníkom.
12. Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej k produktu.
13. Zákazník je povinný poskytnúť dodávateľovi dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
14. Dodávateľ môže nakonfigurovať operačný systém tak, aby bola umožnená diaľková konfigurácia systému pre zákazníka.
15. Zákazník bude oznamovať požiadavku na servisný zásah podľa niektorého z nasledovných spôsobov v uvedenom poradí:

Telefonicky + emailom:

0905 407 234– Vladimír Fecko, fecko@rainside.sk

0907 0954 529 – Richard Vanek, vanek@rainside.sk

tel./fax/záznamník : 02 / 44 87 29 82

písomne poštou:

Rainside s.r.o

Teslova 43, 821 02 Bratislava

16. Dodávateľ je povinný bez meškania informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

HLAVA 3 CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Cena služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je stanovená na:

Cena spolu: 830,- EUR / mesiac bez DPH

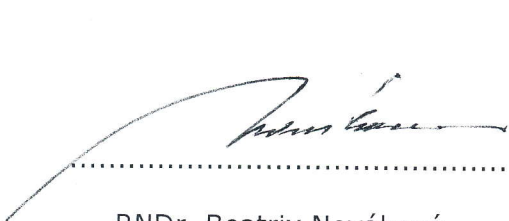
2. Cena zahŕňa:

- dva krát v mesiaci prítomnosti technika u zákazníka :
- čas prítomnosti technika u zákazníka : 1-4 hod.
- služby poskytnuté u zákazníka navyše sú v cene: 45,-EUR / hodina
- hotline a telefonické konzultácie
- vzdialená správa a diagnostika sa vykonáva denne
- telefonické konzultácie
- okamžitú telefonickú diagnostiku
- poradenstvo v oblasti rozširovania systému a upgrade zariadení

HLAVA 4 ŠPECIFIKÁCIA TECHNICKÉHO VYBAVENIA

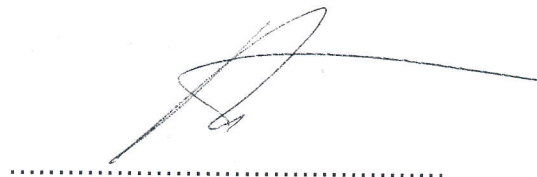
Na základe Auditu Informačno-komunikačnej technológie Psychiatrickej nemocnice Veľké Zálužie vypracovaného spoločnosťou Rainside s.r.o. zo dňa 25.11.2014 pod Zmluvu o technickej podpore a servise spadajú: 13 switchov, 77 ks počítačov, 4 ks servrov.

V Bratislave dňa 2.2.2015



RNDr. Beatrix Nováková,
riaditeľka
Psychiatrická nemocnica Veľké Zálužie

Psychiatrická nemocnica
981 25 Veľké Zálužie 804
- 1 -



Mgr. Roman Polakovič, konateľ
Rainside, s.r.o.

rainside

RAINSIDE s.r.o.
Teslova 43, 821 02 Bratislava 2
IČO: 31386946, DIČ: 2020309247
IČ DPH: SK2020309247
- 1 -

ZVEREJNENÉ V GRZ
dňa: 5.2.15
podpis: 