

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SPRÁVY INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV Č. 4/2017

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení
(ďalej len „**Zmluva**“)
medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľom:

obchodné meno: **Spojená škola, Ul. Dominika Tatarku 4666/7**
sídlo/miesto podnikania: Dominika Tatarku 4666/7, 058 01
IČO: 42083788
DIČ: 2022668340
IČ DPH:
Bankové spojenie:
IBAN:
zastúpený: **Mgr. Dušan Nebus**, riaditeľ školy

(ďalej ako „**Objednávateľ**“) na jednej strane

a

2. Poskytovateľom:

obchodné meno: **Geniustech, s.r.o.**
sídlo: Matejovská 3032/42, 058 01 Poprad
IČO: 44 010 974
DIČ: 2022690153
IČ DPH:
bankové spojenie:
číslo účtu :
IBAN :
právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná v Obchodnom Sro,
vlož. č.: 20688/P
zastúpený: **Marián Sýkora** , konateľ

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“) na jednej strane

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**zmluvné strany**“ alebo každý z nich samostatne ako „**zmluvná strana**“)

Preambula

Vzhľadom k tomu, že

a/ Poskytovateľ je spoločnosťou podnikajúcou v oblasti správy informačných systémov, pričom v rámci svojej podnikateľskej činnosti vykonáva a poskytuje pre svojich klientov (objednávateľov) okrem iného služby:

- správy serverov,
 - prenájmu virtuálnych serverov a/alebo fyzických serverov a
 - služby pripojenia serverov do siete internet, a iné
- b/ Objednávateľ má záujem o využívanie vyššie uvedených služieb Poskytovateľa,

zmluvné strany uzatvárajú túto Rámcovú zmluvu o poskytovaní služieb správy informačných systémov.

Článok I

Predmet Zmluvy

- 1.1. Na základe tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi odborné služby týkajúce sa správy a údržby serverov a ďalších technických zariadení, služby prenájmu virtuálnych serverov a/alebo fyzických serverov a s tým súvisiace doplnkové služby, ako služby pripojenia serverov do siete internet a iné (ďalej len „**Služby**“), a to podľa požiadaviek Objednávateľa, pričom rozsah poskytovania a detailná špecifikácia Služieb budú stanovené telefonicky alebo emailom na adrese geniustechpp@gmail.com.
- 1.2. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytovanie Služieb zaplatiť Poskytovateľovi cenu Služieb v súlade s podmienkami uvedenými v čl. VII tejto Zmluvy.
- 1.3. Poskytovateľ je odborne spôsobilý na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a spĺňa aj ďalšie, najmä personálne, kapacitné, technické predpoklady na vykonávanie dojednaných činností podľa požiadaviek Objednávateľa.

Článok II

Popis činností Poskytovateľ

- 2.1. Správa funkčnosti a bezpečnosti systémov:
 - upgrade balíkov na aktuálne verzie,
 - pravidelný automatizovaný remote auditing serverov, pc
 - konzultácie prípadných problémov spojených s bezpečnosťou a funkčnosťou serverov, pc a ostatných zariadení definovaných v prílohách tejto zmluvy,
- 2.2. Monitoring a správa funkčnosti:
 - monitoring dostupnosti a funkčnosti spustených služieb ,dostupnosť konektivity, zálohovanie konfigurácií
- 2.3. Technická podpora:
 - telefonická a e-mailová technická podpora pre Objednávateľa pre nastavovanie a konfiguráciu služieb a zariadení a hlásenie problémov v rozsahu definovanom v jednotlivých Objednávkach.
- 2.5. Aktívna účasť na plánovaní:
 - aktívna účasť na plánovaní a optimalizácii nákupu hardvérového a softvérového vybavenia.
- 2.6. Rozsah poskytovania a detailná špecifikácia jednotlivých činností budú v zmysle bodu 1.1. Zmluvy stanovené v objednávkach jednotlivých Služieb.

Článok III

Miesto poskytovania Služieb

- 3.1. Poskytovateľ poskytuje Služby podľa potrieb a požiadaviek Objednávateľa, s ohľadom na povahu vykonávaných činností, a to na mieste, alebo na diaľku (vzdialený prístup).
- 3.2. Správa serverov prebieha spravidla na diaľku prostredníctvom siete internet. V prípade prerušenia prístupu do siete internet na strane Objednávateľa, je zásah vykonávaný po dohode priamo u Objednávateľa. Poskytovateľ má plné prístupy vzdialenej správy na serveroch Objednávateľa s právami „root“, resp. inými, ktoré poskytujú administrátorský prístup.
- 3.3. Objednávateľ je povinný zabezpečiť pre Poskytovateľa neobmedzený fyzický prístup 24 hodín denne ku všetkým svojim zariadeniam v zmysle tejto Zmuvy, bez potreby súčinnosti tretích osôb. V prípade nesplnenia tejto povinnosti Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné omeškanie so zásahom.

Článok IV

Service Level Agreement

- 4.1. Poskytovateľ vykonáva zmluvné činnosti v nasledovných úrovniach, v závislosti od Objednávateľom požadovaného stupňa reakcie Poskytovateľa na požiadavky Objednávateľa:
- SLA2/4: 2 remote / 4 onsite – zásah do 4 hod. prostredníctvom siete internet, resp. iného prostriedku vzdialenej správy, do 8 hod. priamo u Objednávateľa v prípade, že sa požiadavka nedá riešiť cez vzdialenú správu,
 - SLA4/6: 4 remote / 6 onsite - zásah do 8 hod. prostredníctvom siete internet, resp. iného prostriedku vzdialenej správy, do 10 hod. priamo u Objednávateľa v prípade, že sa požiadavka nedá riešiť cez vzdialenú správu,
 - SLA NBD: next business day – zásah nasledujúci pracovný deň (hotline v pracovných dňoch 8:00 hod. - 18:00 hod.).
 - custom – podmienky SLA budú podrobne špecifikované v Objednávke
- 4.2. Výpadky prevádzky zariadení budú rozlišované v dvoch skupinách – urgent a normal.
- 4.3. Výpadky budú Poskytovateľovi nahlasované podľa čl. V Zmluvy, spolu s uvedením skupiny výpadku.
- 4.4. Začatie odstraňovania všetkých výpadkov bude zahájené pokiaľ možno bezodkladne, s vyvinutím čo najväčšieho úsilia, najneskôr však v termínoch podľa objednaného stupňa reakcie Poskytovateľa.
- 4.5. Pri vzniku nepredvídateľných okolností, resp. skutočností, ktoré spôsobila tretia strana a Poskytovateľ ani Objednávateľ nemajú dosah na odstránenie týchto okolností, je možné po vzájomnej dohode stanoviť iné termíny odstránenia výpadku, ako je definované v predchádzajúcich bodoch tohto článku, čím zároveň zaniká zodpovednosť Poskytovateľa za dodržanie termínov.
- 4.6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť systémov, ani za plnenie dojednaných termínov odstraňovania výpadkov a porúch v prípadoch, kedy nastanú prekážky na strane Objednávateľa, Poskytovateľa alebo tretích osôb, spôsobené napr.
- poruchou hardvérového vybavenia Objednávateľa, ktoré nebolo dodané Poskytovateľom,

- poruchou pripojenia do siete internet, resp. iného prostriedku vzdialenej správy na strane Objednávateľa alebo Poskytovateľa, spôsobeného poskytovateľom internetového pripojenia, resp. iného prostriedku vzdialenej správy,
- poruchou dodávok elektrickej energie,
- okolnosťami vyššej moci (vis major),
- inými okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

Článok V

Technická podpora

- 5.1. Technická podpora pre Objednávateľa, prípadne riešenie iných požiadaviek, resp. dopytov Objednávateľa je zo strany Poskytovateľa zabezpečená a realizovaná jeho pracovníkmi prostredníctvom e-mailu: **genuistechpp@gmail.com**. Na túto emailovú adresu zasiela Objednávateľ svoje požiadavky a nahlasuje prípadné závady a poruchy podľa ustanovení tejto Zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ má popri využití technickej podpory podľa predchádzajúceho bodu, možnosť v čase od 7:00 hod. do 18:00 hod., ak nie je v Objednávke dojednané inak, využiť telefonickú HOTLINE na tel. čísle: **0918727733**.
- 5.3. Pri využití technickej podpory podľa tohto článku Zmluvy je Objednávateľ povinný podrobne a presne sformulovať svoju požiadavku, najmä charakterizovať, resp. popísať prípadnú závalu alebo poruchu, skupinu poruchy a svoje kontaktné údaje. V prípade nesplnenia tejto povinnosti Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné omeškanie technickej podpory v zmysle tohto článku Zmluvy.

Článok VI

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 6.1. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby vykonávaním zmluvných činností riadne a včas s vynaložením náležitej odbornej spôsobilosti, v súlade so záujmami Objednávateľa.
- 6.2. Objednávateľ je povinný v plnej miere kontrolovať poskytovanie Služieb, vykonávanie objednaných činností, efektívne ich koordinovať a dohliadať na ich riadnu realizáciu.
- 6.3. Poskytovateľ sa zaväzuje monitorovať prevádzku a dostupnosť jednotlivých serverov a zariadení, proaktívne reagovať v prípade výpadkov, a ak je to nutné aj v súčinnosti s Objednávateľom tieto výpadky eliminovať.
- 6.4. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, a to vykonaním, resp. zabezpečením nasledovných činností:
- zasielanie požiadaviek a dopytov zmluvne dojednaným spôsobom,
 - poskytnutie štruktúry počítačovej siete,
 - poskytnutie celej potrebnej dokumentácie k existujúcim serverom a zariadeniam a iných potrebných podkladov,
 - poskytnutie úvodného zaškolenia k existujúcim zariadeniam,
 - poskytnutie prístupových údajov od poskytovateľa pripojenia do Internetu,

- poskytnutie ostatných údajov pre potreby bezpečnej prevádzky,
- poskytnutie všetkých informácií a pokynov, ktoré sú potrebné pre riadne splnenie záväzkov Poskytovateľa,
- v prípade poruchy alebo výpadku poskytnutie všetkých dostupných informácií o závadách a spolupôsobenie pri ich odstránení v zmysle tejto Zmluvy.

6.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, a to vykonaním, resp. zabezpečením nasledovných činností:

- ochrana pred zverejnením a zneužitím osobných údajov a dát spracovávaných v sieti Objednávateľa, pokiaľ má k nej prístup,
- zabrániť situáciám, pri ktorých by mohlo dôjsť k zneužitiu týchto osobných údajov,
- pravidelné školenie pracovníkov ohľadne technológií súvisiacich s výkonom dojednaných činností.

6.6. Objednávateľ je povinný riadne a v celom rozsahu na svoju zodpovednosť opatrovať majetok Poskytovateľa prenechaný na základe Zmluvy (do užívania) Objednávateľovi, pričom takýto majetok zostáva počas celého trvania Zmluvy vo vlastníctve Poskytovateľa. Po zániku zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou je Objednávateľ povinný prenechané hnutelné veci bezodkladne odovzdať Poskytovateľovi.

6.7. Objednávateľ je povinný chrániť majetok Poskytovateľa pred možným poškodením, stratou alebo zničením a postupovať pri svojej činnosti tak, aby Poskytovateľovi nevznikla škoda na jeho majetku.

Článok VII

Cena Služieb a platobné podmienky

7.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať poskytovateľovi za poskytované služby dohodnutú hodinovú sadzbu služieb – podľa cenovej ponuky.

7.2. Suma faktúry za poskytované služby bude závislá od skutočne odpracovaných hodín v príslušnom fakturačnom období, t.j. dohodnutá hodinová sadzba vynásobená odpracovanými hodinami.

7.3. Cena Služieb poskytovaných nad rámec rozsahu objednávok, príp. cena poskytovateľom dodaného tovaru, resp. materiálu, bude účtovaná vo výške podľa platného cenníka poskytovateľa, resp. podľa individuálnej dohody uvedenej v objednávkach.

7.4. Cena Služieb poskytovaných nad rámec rozsahu objednávok, prípadne cena poskytovateľom dodaného tovaru, resp. materiálu, budú účtované priebežne, podľa postupu jednotlivých výkonov, príp. podľa dodania tovaru, spravidla však ku koncu príslušného kalendárneho mesiaca.

7.5. Ostatné ceny budú vyúčtované vo faktúrach – daňových dokladoch poskytovateľa, ktoré poskytovateľ vystaví vždy spravidla do 5. dňa nasledujúceho mesiaca. Splatnosť faktúr poskytovateľa je 14 kalendárnych dní od ich vystavenia, pričom faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, najmä:

- označenie „faktúra“ a jej číslo,
- obchodné meno, príp. názov Poskytovateľa a Objednávateľa

- | | | |
|---|--|----------------|
| - | sídlo, príp. miesto podnikania | Poskytovateľ a |
| - | Objednávateľ a | |
| - | IČO, DIČ Objednávateľ a a Poskytovateľ a, prípadne IČ DPH, | |
| - | ak je pridelené | |
| - | označenie bankového spojenia a čísla účtu Poskytovateľ a | |
| - | deň vystavenia, odoslania a splatnosti faktúry, | |
| - | fakturovanú sumu za uskutočnené zdaniteľné plnenie v EUR | |
| - | suma k úhrade | |
| - | pečiatka a podpis oprávnenej osoby | |

7.6. V prípade, že faktúra Poskytovateľa bude obsahovať nesprávne údaje, alebo nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu výslovne uvedené v predchádzajúcom bode, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi takúto nesprávnu alebo neúplnú faktúru a Poskytovateľ je povinný faktúru opraviť, príp. doplniť. V prípade oprávneného a odôvodneného vrátenia faktúry Poskytovateľovi sa prerušuje plynutie lehoty splatnosti faktúry, a to až do doby doručenia opravenej faktúry (daňového dokladu) Objednávateľovi.

Článok VIII

Ochrana informácií

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva, jej obsah, ako aj všetky informácie (vrátane obchodných, technických a iných informácií), ktoré budú poskytnuté, zverené, alebo inak sprístupnené druhej strane na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, alebo o ktorých sa druhá zmluvná strana dozvie pri plnení svojich povinností alebo vykonávaní dohodnutých činností podľa Zmluvy, sa v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka považujú za prísne dôverné a podľa svojej povahy môžu byť predmetom obchodného tajomstva (ďalej len „Dôverné informácie“).
- 8.2. Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní uchovávať a chrániť obchodné tajomstvo, ktoré bolo poskytnuté, zverené, alebo inak sprístupnené druhej zmluvnej strane v rámci plnenia tejto zmluvy, alebo o ktorom sa druhá zmluvná strana dozvedela akýmkoľvek iným spôsobom. Zároveň sa zmluvné strany zaväzujú, že tieto informácie alebo skutočnosti nepoužijú na iné účely, než v súvislosti s plnením tejto zmluvy a neposkytnú, neoznámia alebo nesprístupnia tieto informácie alebo skutočnosti tretím osobám, ani ich nevyužijú pre svoje potreby, okrem prípadov, v ktorých je to nevyhnutné na splnenie účelu tejto zmluvy.
- 8.3. Pokiaľ to nie je nevyhnutné pre účely plnia povinností podľa Zmluvy, zmluvné strany sa zaväzujú chrániť a uchovávať v tajnosti Dôverné informácie a bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ich nezverejňovať, neposkytovať, nezverovať, ani inak nesprístupňovať tretím osobám, a to ani po zániku Zmluvy.
- 8.4. Za porušenie povinností podľa bodu tohto článku Zmluvy sa nepovažujú prípady, kedy pôjde o informácie, ktoré sú v dobe ich poskytnutia verejne dostupnými, alebo sa stanú verejne dostupnými inak než porušením povinnosti mlčanlivosti zmluvných strán, alebo ktorých poskytnutie sa vyžaduje zákonom, na základe zákona, rozhodnutia súdu alebo iného príslušného orgánu verejnej moci.
- 8.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že k povinnosti mlčanlivosti zaviazu všetkých svojich zamestnancov, spolupracovníkov, externých partnerov, ako aj všetky ďalšie spolupracujúce osoby, ktoré z dôvodu pracovnoprávného, obchodného či iného vzťahu k zmluvným stranám prídu, alebo môžu prísť do styku s Dôvernými informáciami súvisiacimi s predmetom plnenia podľa Zmluvy, pričom za porušenie povinnosti mlčanlivosti týchto osôb zodpovedajú zmluvné strany rovnako, ako by sa porušenia dopustili samí.

- 8.6. Porušenie povinností zmluvných strán podľa tohto článku Zmluvy bude považované za podstatné porušenie Zmluvy a zmluvné strany sú oprávnené domáhať sa náhrady škody, ktorá im vznikne porušením povinností druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že záväzky podľa tohto článku Zmluvy ostávajú v platnosti aj po zániku tejto Zmluvy.

Článok X

Trvanie a zánik Zmluvy

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to od 06.11.2017 do 05.11.2020
- 10.2. Zmluvu možno ukončiť niektorým z nasledovných spôsobov:
- písomnou dohodu zmluvných strán,
 - písomnou výpoveďou Objednávateľa alebo Poskytovateľa,
 - odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v tejto Zmluve alebo v Obchodnom zákonníku,
- 10.3. Objednávateľ aj Poskytovateľ sú oprávnení Zmluvu písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej doby Zmluva zaniká.
- 10.4. Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy z dôvodov podstatného porušenia tejto Zmluvy Poskytovateľom. Podstatným porušením Zmluvy na strane Poskytovateľa sa rozumie tiež:
- omeškanie Poskytovateľa s termínom plnenia podľa tejto zmluvy presahujúce 14 kalendárnych dní,
 - vykonávanie činností preukázateľne v rozpore s podmienkami dohodnutými v Zmluve napriek tomu, že Objednávateľ Poskytovateľa na takéto porušenie Zmluvy písomne upozornil a Poskytovateľ nedostatky neodstránil ani v primeranej dodatočnej lehote poskytnutej k tomuto účelu Objednávateľom,
 - bezdôvodné prerušenie alebo zastavenie poskytovania Služieb v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy, alebo iný prejav Poskytovateľa, z ktorého niet pochyb, že Poskytovateľ nemá záujem na splnení svojich záväzkov.
- 10.5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov podstatného porušenia tejto Zmluvy Objednávateľom. Podstatným porušením Zmluvy na strane Objednávateľa sa rozumie tiež:
- omeškanie Objednávateľa s úhradou dojednanej ceny Služieb presahujúce 30 dní, napriek tomu, že Poskytovateľ Objednávateľa na omeškanie písomne upozornil a Objednávateľ úhradu nevykonával ani v primeranej dodatočnej lehote poskytnutej k tomuto účelu Poskytovateľom.
- 10.6. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané písomne a musí byť oznámené/doručené druhej zmluvnej strane. Odstúpením sa Zmluva zrušuje, s účinkami k okamihu, kedy bude odstupujúci prejav oznámený druhej zmluvnej strane.
- 10.7. Zánikom Zmluvy nie sú dotknuté nároky zmluvných strán, ktoré vznikli pred zánikom Zmluvy. V tejto súvislosti má Poskytovateľ nárok na zaplatenie dojednanej ceny za Služby poskytnuté pred zánikom Zmluvy.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

- 12.1. Zmluvné strany sa dohodli, že písomné oznámenia, alebo akékoľvek iné písomnosti ktoré môžu mať vplyv na trvanie, zmenu alebo zánik Zmluvy, sa doručujú doporučenou poštou na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví Zmluvy a považujú sa za doručené vždy najneskôr na 7. pracovný deň odo dňa ich odoslania, ak druhá zmluvná strana zásielku neprevezme ešte pred uplynutím uvedenej lehoty.
- 12.2. Ak je niektoré ustanovenie tejto Zmluvy neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, alebo sa takým stane kedykoľvek po uzavretí tejto Zmluvy, nebude tým dotknutá platnosť, účinnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa v takom prípade zaväzujú bez zbytočného odkladu na základe vzájomnej dohody nahradiť takéto neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie Zmluvy novým ustanovením, ktoré bude platné, účinné a vykonateľné, a ktoré bude najviac zodpovedať hospodárskemu účelu nahrádzaného ustanovenia. Do toho času platí zodpovedajúca právna úprava podľa Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov.
- 12.3. Táto zmluva sa môže meniť alebo dopĺňať len na základe obojstrannej dohody zmluvných strán, a to formou písomných, priebežne číslovaných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 12.4. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť deň po jej zverejnení.
- 12.5. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každý má právnu silu originálu, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom rovnopise Zmluvy.
- 12.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná vôľnosť nie je obmedzená a potvrdzujú spôsobilosť uzavrieť túto Zmluvu.
- 12.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa s obsahom Zmluvy pred jej uzavretím riadne oboznámili, tomuto porozumeli, Zmluva zodpovedá ich vôli, Zmluvu uzatvárajú dobrovoľne, slobodne a vážne, s vedomím si následkov právneho úkonu, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, na dôkaz čoho k Zmluve pripájajú svoje podpisy.

Za Poskytovateľa:

V Poprade,

Podpis:

Za Objednávateľa:

V Poprade,

Podpis: