

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISU POČÍTAČOVEJ TECHNIKY „SEAL BASIC“

uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ: **Slovenská národná akreditačná služba**
Sídlo: Karloveská 63, 840 00 Bratislava
IČO : 30809673
IČ DPH : SK2020815115
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK02 8180 0000 0070 0036 9571
Zastúpený : Mgr. Martin Senčák, riaditeľ
Verejnoprávna inštitúcia zriadená zákonom č. 505/2009 Z. z. o akreditácii orgánov posudzovania zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov zapísaná v registri organizácií vedenom Štatistickým úradom Slovenskej republiky.
- a
2. Poskytovateľ: **SEAL IT Services, s.r.o.**
Sídlo: Topoľova č.4, 811 04 Bratislava 1
Zástupca: Ing. Miroslav Jombík, konateľ
IČO: 35880872
IČ DPH : SK2021855429
Bankové spojenie: TATRABANKA:
Číslo účtu: SK04 1100 0026 2483 3042
Zápis v registri: Obchodný Register Okresného súdu BA I, oddiel Sro, vložka číslo 31208/B

Článok č.1.

Predmet plnenia pravidelného mesačného poplatku za správu počítačového vybavenia

Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať servis počítačového vybavenia v rámci pravidelného mesačného poplatku v nasledovnom rozsahu:

I. Garantovaná dostupnosť technika, doby vyriešenia požiadaviek (SLA)

- a) Poskytovateľ zabezpečí vyriešenie nahláseného problému počítačového vybavenia s reakčnou dobou a dobou vyriešenia podľa priority. Objednávateľ nahlási poruchu alebo žiadosť o servisný zásah pomocou systému CDESK, v prípade havarijnej alebo urgentnej požiadavky aj telefonicky na telefónne číslo prideleného technika, v prípade jeho nedostupnosti na 0905/499593 a 02 / 5478 9664. Poskytovateľ a Objednávateľ môžu vzájomne dohodnúť aj iný termín začiatku realizácie servisného zásahu. Doby odozvy a doby odstránenia sú definované podľa priority a nasledovne :

Priorita požiadavky	Doba odozvy	Doba odstránenia
Havarijná	2 hodiny	6 hodín, resp. nepretržité riešenie
Urgentná	8 hodín	24 hodín, resp. nepretržité riešenie
Štandardná	5 prac. dní	2 týždne
Ďalšia prehliadka	1 mesiac	2 mesiace

Havarijná

Informačný systém pozostávajúci z počítačov, sieťovej infraštruktúry, softvérového vybavenia (ďalej len IS) Objednávateľa nie je použiteľný vo svojich základných funkciách s dopadom na väčšinu používateľov.

Urgentná

Činnosť IS Objednávateľa je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti IS tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona, v časovom horizonte 3 dní až jedného týždňa.

Štandardná

Niektoré funkcie IS Objednávateľa pracujú obmedzene alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti IS, pričom toto obmedzenie však nemožno považovať za také, ktoré môže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť

Dlhodobá

Funkcie IS pracujú neobmedzene. Objednávateľ žiada vyriešiť požiadavku, ku ktorej je možný termín splnenia výrazne dlhší z objektívnych príčin. Termín splnenia sa určuje dohodou medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

- b) Bežný servis v zmysle SLA je poskytovaný v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00.
- c) Zásahy sú realizované podľa potreby vzdialene alebo na mieste u zákazníka.

II. Čas technika v rámci zmluvného poplatku

- a) Poskytovateľ vyhradí na riešenie bežných požiadaviek od používateľov priemerných 10min/1PC, to jest pre 40 PC je to **mesačne 6 hod 40 minút** (odsek II.a tohto článku), môžu sa použiť vzdialene aj osobne. Pri osobných návštevách mimo zmluvných návštev sa dočerpaného času započíta časový náklad dopravy v zmysle článku č.4.
- b) **Poskytovateľ uskutoční raz mesačne návštevu** pre výkon zmluvných povinností realizovaných osobne (odsek II.b) a riešenie naakumulovaných používateľských požiadaviek
- c) Servisný čas **bez obmedzenia potrebného na základnú údržbu** v zmysle ostatných odsekov tohto článku

III. Správa antivírovej ochrany prac. staníc a serverov

- a) Poskytovateľ zabezpečí nastavenie automatických aktualizácií antivírovej ochrany. Prípadné chyby v aktualizáciách budú odstránené najneskôr pri mesačnej návšteve v zmysle článku 1, bodu II.b). Poskytovateľ zabezpečí v rámci mesačného poplatku aj jej inštaláciu a správu, ak je dodávateľom antivírového softvéru.
- b) Poskytovateľ zabezpečí bezplatné odvírenie vírusu z počítača, ak počítač je prevádzkovaný len s obmedzenými používateľskými oprávneniami a používateľ úmyselne počítač nezavíril.

IV. Zálohovanie serverov

- a) Poskytovateľ je povinný realizovať zálohovanie serverov na iný pevný disk každých 24 hodín, respektíve podľa dohodnutého harmonogramu.
- b) Vyskytnuté chyby v realizácii záloh je poskytovateľ povinný začať riešiť najneskôr do 48 hodín a odstrániť najneskôr do 96 hodín od vzniku chyby.
- c) Poskytovateľ je povinný minimálne raz za 6 mesiacov preveriť korektnosť zálohovaných dát fyzickým prekontrolovaním náhodne vybraných dát. Zmenu v konfigurácii zálohovania je poskytovateľ povinný písomne dokladovať do 1 mesiaca od uskutočnenia zmeny. .
- d) Konfigurácia záloh a harmonogram je v osobitnom dokumente a poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.

V. Prediktívny monitoring

- a) Poskytovateľ využije k monitoringu počítačov, serverov, počítačovej siete systém Customer Monitor (ďalej len CM), ktorý Poskytovateľ nakonfiguruje tak, aby boli sledované kritické časti a bol prehľad nad technickými vlastnosťami podporovaných systémov. Funkcionalitu,

ktorú Poskytovateľ môže využiť je uvedená na webstránke www.customermonitor.sk.

VI. Aktualizácie operačných systémov

- a) Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu kritických patchov na počítačoch a serveroch do 3 mesiacov od vydania.

VII. HW údržba a čistenie počítačov

- a) Jeden krát za kalendárny rok základná údržba v minimálnom rozsahu (môže byť vykonaná automatizovane):, test záložného zdroja
- b) Každý druhý kalendárny rok základná HW kontrola a údržba v minimálnom rozsahu: Test pamäte, vyčistenie vnútra PC - vysatie.

VIII. Dokumentácia, HW a SW asset manažment

- a) Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu o konfigurácii počítačového systému
 - i. zoznam pracovných staníc a serverov po HW stránke
 - ii. základné údaje o SW konfigurácii v aplikačných programoch aktualizované minimálne 1x ročne,
 - iii. postupy inštalácie nových počítačov, nástupu a odchodu nových zamestnancov
 - iv. ďalšie postupy, ktoré budú realizované nad rámec pravidelného poplatku po dohode s Objednávateľom ako napríklad postupy k určeným ďalším kritickým softvérom, spravená evidencia prístupových práv vo vybraných programoch a podobne.
- b) Poskytovateľ je povinný podať Objednávateľovi informáciu o všetkých nainštalovaných programoch s rozdelením na licencované a voľne šíriteľné programy.

IX. Záručný servis k dodaným zariadeniam od Poskytovateľa

- a) Poskytovateľ má povinnosť na vlastné náklady odstrániť záručný problém technického zariadenia dodaného Poskytovateľom v mieste inštalácie určeného Objednávateľom. Z bezplatného odstránenia poruchy je vylúčená obnova súborov, reінštalácia operačného systému pri pokazenom pevnom disku

X. Odvoz a likvidácia nefunkčnej alebo nepotrebnéj techniky a spotrebného materiálu

- a) Poskytovateľ zabezpečí odvoz nefunkčnej alebo nepotrebnéj techniky, spotrebného materiálu a zabezpečí jeho ekologickú likvidáciu. Malé zariadenia 1-2ks budú odnesené v rámci zmluvného poplatku pri zmluvných návštevách, poplatok za odnesenie a spracovanie väčšieho množstva zariadení je na dohode medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

Článok č.2.

Predmet plnenia príplatkových služieb

I. Príplatková záloha pracovných súborov alebo obrazu z pracovnej stanice

- a) Na počítače Poskytovateľ umožní zálohovať dáta z priečinkov lokálneho disku pracovnej stanice alebo obraz disku pomocou programu C-Image do zálohovacieho priestoru podľa dohodnutého harmonogramu.
- b) Zoznam počítačov, pracovných priečinkov, obrazov partícií a harmonogram zálohovania je v osobitnom dokumente a Poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.
- c) Poskytovateľ je povinný raz za 6 mesiacov skontrolovať fyzicky náhodným výberom dát správnosť uložených dát.

II. Servisná pohotovosť mimo pracovných hodín

- d) Poskytovateľ zabezpečí pohotovosť na servisný zásah mimo pracovnej doby pre vybrané časti IS (informačného systému) podľa SLA uvedeného v Článku č.1, odstavca I.. Vybrané časti IS a upresňujúce podmienky sú uvedené v osobitnom dokument č.3.

- e) Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli na zvýhodnenom poplatku za pohotovosť mimo pracovných hodín, ak Objednávateľ zabezpečí redundantné zariadenia a súvisiace služby pre plnohodnotnú prevádzku. Požiadavky na redundantné prostredie musia byť uvedené v Osobitnom dokumente č.3
- f) V službe je zahrnuté preverenie hlásenej poruchy automatizovanými systémami alebo telefonického oznámenia od pracovníkov.
- g) Všetky práce vykonané mimo pracovného času sú spoplatnené v zmysle Článku č.4 tejto zmluvy.

Článok č.3.

Výkony a služby, ktoré nie sú súčasťou pravidelných mesačných poplatkov

I. Úkony účtované nad rámec mesačného poplatku po vyčerpaní predplateného rozsahu prác.

- a) Technické (HW) poruchy mimo záručných opráv.
- b) Programové (SW) poruchy a programová údržba, školenie práce s programami
- c) Inštalácie nových produktov a zabezpečenie opravy existujúcich zariadení po záruke alebo v záruke od iných dodávateľov
- d) Účtovanie servisného výkonu je podľa článku č.4 odstavca II

Článok č.4.

Cena

I. Pravidelné poplatky

- a) Pravidelný poplatok podľa článkov č.1 a č.2 tejto zmluvy.

Popis obsahu poplatku	Jedn. cena bez		Počet	Celkom bez DPH
	DPH			
1. BASIC servis NAS serveru s nosnou produkčnou funkciou	40,00 EUR	1		40,00 EUR
2. BASIC servis Windows nekritických serverov v produkcii	25,00 EUR	0		0,00 EUR
3. BASIC servis Firewallu a súvisiacej primárnej infraštruktúry	30,00 EUR	0		0,00 EUR
4. BASIC servis pracovných staníc/NB bez zálohovania	12,00 EUR	40		480,00 EUR
5. Správa vmware ESX hostov, monitoring záloh	25,00 EUR	0		0,00 EUR
6. Zálohovanie prac. staníc	2,00 EUR	0		0,00 EUR
7. Starostlivosť o sieťové prvky (switche, NAS), dokumentácia sieť. prostredia lokality	50,00 EUR	1		50,00 EUR
Celkom mesačný poplatok bez DPH				570,00 EUR
Celkom s DPH				684,00 EUR

II. Poplatky za výkony a služby nad rámec pravidelných poplatkov

III. Hodinová sadzba SEAL pracovníkom za práce vykonané v čase 8.00 do 18.00 hod je 32,- EUR bez DPH.

IV. Hodinová sadzba za špecializované práce vykonané v čase 8.00 do 18.00 hod je 50,00,- EUR bez DPH.

Špecializované práce sú práce, ktoré vyžadujú nadpriemernú IT znalosť k riešenému problému.

V. Hodinová sadzba za vykonané práce v pracovných dňoch mimo pracovnej doby v čase od 18:00 do 8:00 hod a v dňoch pracovného voľna budú účtované vo výške 50,00 EUR bez DPH. Pre špecializované práce v tejto dobe budú účtované vo výške 65,- EUR bez DPH.

VI. Dopravný paušál pre práce nad rámec paušálneho poplatku je v BA stanovený na 0,5 hod z príslušnej hod. sadzby.

- VII.** Dopravný poplatok pre prípadný nutný výjazd technika mimo BA je 0,5€/km. (ak nie je možné vec riešiť s lokálnym partnerom v danom mieste)

Článok č.5.

Platobné podmienky

- I.** Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za realizáciu servisu po každom ukončenom mesiaci do 14 dní od doručenia faktúry.
- II.** Faktúra bude doručená v elektronickej forme na adresu: fakturacia@snas.sk

Článok č.6.

Čas a miesto plnenia

- I.** Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať servis od 1.1.2018 do 31. 12. 2018.
- II.** Miestom plnenia sú administratívne priestory v sídle firmy Objednávateľa.

Článok č.7

Ochrana dát

- I.** Poskytovateľ sa zaväzuje, že z jeho strany nedôjde k šíreniu žiadnych dát získaných akýmkoľvek spôsobom. Poskytovateľ sa počas platnosti tejto zmluvy ako aj po jej zrušení alebo ukončení zaväzuje zachovávať obchodné tajomstvo a mlčanlivosť o všetkých dátach, skutočnostiach týkajúcich sa Objednávateľa a jeho činnosti, ktoré skutočnosti sa Poskytovateľ dozvie pri výkone jeho činnosti vyplývajúcej mu z tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je v tomto zmysle oprávnený využívať takto získané informácie pre seba a/alebo pre iné osoby bez písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade úniku dát alebo skutočností prostredníctvom Poskytovateľa, nesie Poskytovateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.
- II.** Poskytovateľ sa zaväzuje, že informácie o Objednávateľovi budú ošetrené pred náhodným únikom dát zo zariadení a médií Poskytovateľa. Informácie a zálohy operačných systémov nebudú na žiadnom médiu (pevné disky, DAT pásky, CDmédiá ..) Poskytovateľa uložené v nekryptovanej forme.

Článok č.8.

Iné práva a povinnosti zmluvných strán

- I.** Poskytovateľ je povinný realizovať servisné zásahy v čase 8.00 – 20.00 hodiny. V prípade, že bude porucha nahlásená o 20.00 hodine, má Poskytovateľ povinnosť realizovať servisný zásah do 12.00 hodiny nasledujúceho dňa.
- II.** Poskytovateľ musí viesť záznamy o zmluvných výkonoch aspoň 3 roky dozadu. Zmluvné záznamy predloží Objednávateľovi kedykoľvek na vyžiadanie.
- III.** Objednávateľ súhlasí s realizáciou zásahov cez program sprístupňujúci Poskytovateľovi obrazovku počítača Objednávateľa – programom pre vzdialený prístup. Poskytovateľ sa zaväzuje k ochrane dát aj v takto realizovaných zásahoch v zmysle článku č.7 tejto zmluvy. Poplatok za licenciu k programu pre vzdialený prístup je na náklady Poskytovateľa.
- IV.** Objednávateľ uhradí hodnotu zariadenia potrebného k prevádzke zmluvného servisu, napríklad zálohovacích diskov, pokiaľ sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú inak. K inštalácii zariadenia je nutný súhlas vopred od Objednávateľa.
- V.** Poskytovateľ má povinnosť uchovať kompletnú kópiu súborov z disku pred reinštaláciou 2 týždne od odovzdania zreinstalovaného počítača a Objednávateľ môže požiadať o dohratie prípadných chýbajúcich dát. Po tomto čase Poskytovateľ zálohu spred reinštalácie vymaže.
- VI.** Objednávateľ súhlasí s realizáciou časti zásahov cez program sprístupňujúci Poskytovateľovi

obrazovku počítača Objednávateľa – programom pre vzdialený prístup. Poplatok za licenciu k programu pre vzdialený prístup je na náklady Poskytovateľa.

Článok č.9. Zodpovednosť za vady

- I.** Poskytovateľ nezodpovedá za vady vecí, ktoré boli spôsobené úmyselne za účelom realizácie servisného zásahu nad rámec bežných užívateľských zvyklostí a potrieb.

Článok č.10. Zmluvné pokuty

- I.** V prípade, že Poskytovateľ nedodrží dohodnutý termín realizácie servisného zásahu definovaného v článku 1, zaplatí pokutu podľa času omeškania a v prípade porušenia čl. 1 bodu I odstavca a), ktorý definuje reakčnú dobu na zahájenie servisného zásahu
- I. meškanie do 5hodín – 5% mesačného poplatku
 - II. meškanie nad 5 hodín – 10% mesačného poplatku,
- b) v prípade porušenia reakčných časov pre opravy vzniknutých chýb (48 a 96hod)
- I. meškanie nad 25 hodín – 10% mesačného poplatku,
- c) v prípade bezdôvodného porušenia interval pravidelnej servisnej prehliadky
- I. prekročenie o 40 dní - 10% mesačného poplatku.
- II.** Nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty Objednávateľovi zaniká ak, si zmluvnú pokutu neuplatní do siedmich dní od nedodržania termínu realizácie servisu Poskytovateľom, alebo ak v deň meškania má voči Poskytovateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie, než je zmluvná pokuta

Článok č.11. Záverečné ustanovenia

- I.** Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
- II.** Vzťahy zmluvných strán, vyplývajúce z tejto zmluvy a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- III.** Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov deň po dni zverejnenia zmluvy v centrálnom registri zmlúv.
- IV.** Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po 1 vyhotovení.

V Bratislave dňa 21. 12. 2017

objednávateľ:

poskytovateľ:

Slovenská národná akreditačná služba
v zast. Mgr. Martin Senčák
riaditeľ

SEAL IT Services, s.r.o.
v zast. Ing. Miroslav Jombík,
konateľ