

Zmluva

o poskytovaní správy, údržby a servisnej podpory infraštruktúry IT

podľa § 269 ods. 2 a nasledovných príslušných ustanovení Obchodného zákonníka

(ďalej len „Zmluva“).

1. Zmluvné strany

1.1 Dodávateľ:

Názov: **ANASOFT APR, spol. s r. o.**
Sídlo: Mlynská dolina 41, 811 02 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpený: Ing. Stanislav Čekovský, štatutárny zástupca
IČO: 31361552
IČ DPH: SK2020345778
Bankové spojenie:
Číslo účtu IBAN:
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddiele Sro, vo vložke č. 6042/B. (ďalej len „**Dodávateľ**“)

Zodpovedné osoby za dodávateľa:

Ing. Ľuboslav Tileš, e-mail:

1.2 Objednávateľ:

Názov: **Univerzita Komenského v Bratislave**
Sídlo: Šafárikovo nám. 6, P.O. BOX 440, 814 99 Bratislava 1 Zastúpená: **prof. JUDr. Marek Števček, PhD.**
IČO: 00397865
DIČ: 2020845332
IČ DPH: SK2020845332

Univerzita Komenského v Bratislave Prírodovedecká fakulta

Sídlo: Mlynská dolina, Ilkovičova 6, 842 15 Bratislava 4
Zastúpená: **prof. RNDr. Peter Fedor, PhD.**
Právna forma: Verejnoprávna inštitúcia zriadená zákonom č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách ako verejná vysoká škola
Pracovisko: **Katedra didaktiky prírodných vied, psychológie a pedagogiky**
Bankové spojenie:
Číslo účtu IBAN:
SEPA STEP2/SWIFT/BIC:
TARGET2/SWIFT/BIC:
SWIFT/BIC:
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Zodpovedné osoby za objednávateľa:

doc. RNDr. Štefan Karolčík, PhD., email:

2. Definícia pojmov

2.1 **Zmluva** – znamená túto zmluvu o poskytovaní správy, údržby a technickej podpory informačných technológií objednávateľa vrátane všetkých svojich príloh uzatvorená medzi dodávateľom a objednávateľom.

2.2 **Dokumentácia** – znamená dokumentáciu poskytovanú dodávateľom objednávateľovi v zmysle tejto zmluvy.

2.3 **Služby** – pod týmto pojmom sa pre účely tejto zmluvy chápu všetky služby poskytované dodávateľom špecifikované v Prílohe č. 1 – Špecifikácia služieb.

2.4 **Infraštruktúra IT** – hardvér, softvér a služby, nevyhnutné na činnosť objednávateľa, jeho biznis procesy, ktoré obvykle pozostávajú najmä, nie však výlučne, z fyzickej vrstvy počítačovej siete (LAN), serverov, PC, notebookov, aktívnych prvkov siete (switche, routre), bezpečnostných prvkov (firewall, záložné zdroje), diskových pamäťových zariadení pre ukladanie dát (zálohovanie, archivácia), programového vybavenia pre virtualizáciu, operačných systémov serverov a PC, komunikačného aplikačného vybavenia (email, web), kancelárskeho softvéru, bezpečnostného softvéru (antivír, šifrovanie) a pod. Rozsah infraštruktúry je presne definovaný v predmete tejto zmluvy a jej prílohách.

2.5 **Produkty** – znamenajú hardvérové (hardvér) alebo softvérové (softvér) časti informačných technológií objednávateľa, na ktoré dodávateľ poskytuje svoje služby.

2.6 **Incident** – je neplánované prerušenie IT služby, zníženie jej kvality alebo iné obmedzenie funkčnosti existujúcej IT infraštruktúry s rôznym dopadom na služby poskytované objednávateľom.

2.7 **Neutralizácia incidentu** - je úkon alebo sled úkonov vykonávaných za účelom obnovenia riadnej prevádzky prostredníctvom dočasného riešenia, pri ktorom dochádza zároveň k zníženiu úrovne závažnosti incidentu.

2.8 **Odstránenie incidentu** - je úkon alebo sled úkonov vykonávaných za účelom obnovenia riadnej prevádzky prostredníctvom trvalého riešenia.

2.9 **Požiadavka** – je žiadosť Objednávateľa, ktorou sa požaduje zmena funkčnosti infraštruktúry IT alebo vytvorenie nového nastavenia systému alebo žiadosť o informáciu v súvislosti s infraštruktúrou IT.

2.10 **Používateľ** – pracovník objednávateľa, ktorý používa konkrétny produkt a využíva infraštruktúru IT.

2.11 **Aktualizácia** – inštalácia tzv. opravného balíka, resp. Service Packu alebo Hot fixu apod. pričom sa rozsah funkčných vlastností softvéru výrazne nemení. Proces si obvykle nevyžaduje veľké nároky na čas.

2.12 **Upgrade** – inštalácia novej verzie softvéru, obvykle aj s novými funkčnými vlastnosťami. Proces upgradu je časovo náročnejší a obvykle zahŕňa prípravné činnosti, zálohovanie pôvodnej konfigurácie kvôli prípadnému roll-back, inštaláciu novej verzie a testovanie správnej funkčnosti.

2.13 **Výrobca** – spoločnosť, ktorá vyrába konkrétny produkt (hardvér, softvér)

3. Predmet Zmluvy

3.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať objednávateľovi služby správy, údržby a servisnej podpory infraštruktúry IT v požadovanej kvalite a za podmienok špecifikovaných touto zmluvou s cieľom zabezpečenia jej bezproblémového fungovania, vysokej dostupnosti a spoľahlivosti.

3.2 Popis, podmienky, spôsob a rozsah služieb poskytovaných dodávateľom v zmysle tejto zmluvy sú detailne špecifikované v Prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

3.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že v prípade riadneho a včasného plnenia v zmysle zmluvy, práce poskytované dodávateľom prevezme a uhradí dodávateľovi dohodnutú cenu, podľa podmienok a vo výške uvedenej v článku 7 tejto zmluvy.

4. Miesto plnenia

4.1 Miestom plnenia sú:

- a) priestory objednávateľa na adrese Mlynská dolina, Ilkovičova 6, 842 15 Bratislava 4,
- b) sídlo dodávateľa v zmysle článku 1 odsek 1.1.

5. Povinnosti dodávateľa:

5.1 Dodávateľ je povinný zabezpečiť plnenie predmetu tejto zmluvy v požadovanej kvalite, za podmienok, v dohodnutých termínoch a lehotách v zmysle zmluvy po dobu jej účinnosti, tak aby bol zabezpečený plynulý a bezproblémový chod infraštruktúry IT objednávateľa.

5.2 V prípade, ak dodávateľ na základe vopred daného súhlasu objednávateľa vykoná niektoré výkony a služby v zmysle tejto zmluvy pomocou inej osoby alebo subdodávateľa, zodpovedá v plnom rozsahu tak, akoby plnil sám a znáša v plnom rozsahu akékoľvek a všetky náklady s tým spojené.

5.3 Dodávateľ je povinný dodržiavať maximálne reakčné časy uvedené v Prílohe č.1 časť D.

5.4 Dodávateľ je povinný po každom servisnom zásahu, ktorý je klasifikovaný ako práce nad rámec zmluvy podľa Prílohy č. 1 časť B, vystaviť preberací protokol o vykonaných plneniach a nechať si ho potvrdiť oprávneným pracovníkom objednávateľa v zmysle Prílohy č. 3. Tento úkon sa môže uskutočniť aj dodatočne a prostredníctvom emailu.

5.5 Dodávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, že si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a objednávateľ o takéto stretnutie požiada.

5.6 Dodávateľ je povinný bezodkladne hlásiť oprávnenej osobe objednávateľa všetky vykonané podstatné zásahy do jeho infraštruktúry IT a zistené nedostatky týkajúce sa stavu infraštruktúry IT, jej prevádzky a nedostatky v kybernetickej bezpečnosti, ktoré môžu negatívne ovplyvňovať bezpečnosť, výkonnosť a prevádzku objednávateľa.

5.7 Dodávateľ je povinný pre nahlasovanie incidentov a požiadaviek zabezpečiť dostupnosť telefonických liniek a emailovej adresy pre Hotline pre oprávnené osoby objednávateľa a je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie, aby aspoň jeden z uvedených spôsobov nahlasovania incidentov bol neustále dostupný.

5.8 Dodávateľ je povinný počas pôsobenia v priestoroch objednávateľa dodržiavať interné predpisy, pokyny objednávateľa a zásady slušného správania.

5.9 Dodávateľ je povinný pri ukončení tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu oznámiť objednávateľovi všetky administrátorské heslá, ktorými disponuje (napr. od sieťových zariadení, serverov, aplikácií) a to ku dňu ukončenia poskytovania služieb. Úschovu odovzdaných hesiel zabezpečí objednávateľ prostredníctvom oprávnenej osoby.

5.10 Dodávateľ je povinný pri ukončení tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu poskytnúť súčinnosť novému poskytovateľovi služieb správy, údržby a servisnej podpory infraštruktúry IT objednávateľa, a to riadnym spôsobom a bez prieťahov.

6. Povinnosti objednávateľa

6.1 Objednávateľ je povinný poskytovať Dodávateľovi pri poskytovaní služieb v zmysle tejto zmluvy potrebnú súčinnosť. V prípade, ak objednávateľ preukázateľne neposkytuje dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nie je dodávateľ viazaný reakčnými časmi podľa Prílohy č. 1 časť D. Dodávateľ je povinný v takomto prípade o pozastavení činnosti bezodkladne písomne informovať objednávateľa. Plynutie týchto reakčných časov sa vtedy pozastavuje až do okamihu, kedy začne objednávateľ poskytovať potrebnú súčinnosť.

6.2 Objednávateľ je povinný v súvislosti s plnením zmluvy zabezpečiť vstup pre pracovníkov dodávateľa do budovy a priestorov objednávateľa, zabezpečiť vhodné podmienky pre ich prácu, prístup k nevyhnutným informáciám, prístup k produktom s príslušnými prístupovými právami a súčinnosť tretej strany ak je potrebná.

6.3 Objednávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, ak si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a dodávateľ o takého stretnutie vopred písomne požiada.

6.4 Objednávateľ je povinný súhlasiť a byť súčinný pri zriadení a prevádzke trvalého vzdialeného prístupu pre dodávateľa do jeho infraštruktúry IT prostredníctvom zabezpečenej linky VPN (Virtual Private Network) alebo iného typu pripojenia podľa vzájomnej dohody. Trvalý vzdialený prístup je nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie služieb a dodržanie reakčných časov dodávateľom.

6.5 Objednávateľ sa zaväzuje hlásiť incidenty výhradne prostredníctvom oprávnených osôb na tento účel určených a spôsobom podľa Prílohy č. 3. Zmenu oprávnených osôb je objednávateľ povinný bez omeškania písomne (listom alebo emailom) hlásiť dodávateľovi.

6.6 Pri hlásení incidentu je objednávateľ povinný dodávateľovi poskytnúť nasledujúce údaje: kontaktné údaje pre spätné potvrdenie hlásenia incidentu (meno volajúceho, telefónne číslo/mobil), názov produktu, detailný popis incidentu a okolnosti jeho vzniku resp. výskytu a jeho závažnosť podľa klasifikácie v Prílohe č. 1 časť D. Dodávateľ má právo upozorniť objednávateľa, ak ním priradená kategória incidentu nebola správne ohodnotená, pričom dodávateľ musí bezodkladne o tejto skutočnosti objednávateľa písomne (email) informovať a navrhnúť preklasifikovanie; ak po tomto oznámení objednávateľ bezodkladne písomne (email) nevznesie námietku, považuje sa to za jeho súhlas so zmenou kvalifikácie závažnosti incidentu.

6.7 Požiadavka na servis sa považuje za nahlásenú jej nahlásením požadovaným spôsobom dodávateľovi a uvedením jej závažnosti objednávateľom podľa Prílohy č. 1 časť D a E. Od tohto okamihu začínajú plynúť reakčné časy podľa Prílohy č. 1 časť D. Dodávateľ je povinný potvrdiť objednávateľovi akceptáciu požiadavky písomne (email), priradenú kategóriu incidentu a stanoviť predbežný postup jeho riešenia.

6.8 Objednávateľ je povinný zabezpečiť podmienky pre prevádzku produktov požadované výrobcom, dodávateľom alebo prevádzkovou dokumentáciou produktov.

6.9 Objednávateľ je povinný po každom servisnom zásahu dodávateľa skontrolovať vecnú správnosť údajov na vystavenom preberacom protokole a pokiaľ sú správne, je povinný tento dodávateľovi potvrdiť. Preberací protokol a následné potvrdenie zo strany objednávateľa môže mať aj formu emailovej správy.

6.10 Objednávateľ je povinný dbať na to, aby počas trvania zmluvy boli produkty stále oficiálne podporované výrobcom. V opačnom prípade dodávateľ nemôže byť penalizovaný žiadnym spôsobom, ak nemôže vyriešiť incident alebo iný problém v reakčných časoch definovaných v Prílohe č. 1 časť D kvôli ukončenej podpore produktov ich výrobcom. Dodávateľ je povinný objednávateľa informovať v dostatočnom predstihu tak, aby sa predišlo situácii kedy budú produkty bez oficiálnej podpory od ich výrobcu.

7. Cena a platobné podmienky

7.1 Cena za poskytovanie služieb špecifikovaných v Prílohe č. 1 časť A je zmluvnými stranami dohodnutá ako pravidelný paušálny poplatok špecifikovaný v Prílohe č. 2 časť A.

7.2 Ceny za poskytovanie služieb nad rámec paušálu špecifikovaných v Prílohe č. 1 časť B sú špecifikované v Prílohe č. 2 časť B.

7.3 K cenám uvedeným v bode 7.1 a 7.2 prislúcha v zmysle platných právnych predpisov príslušná sadzba DPH vo výške platnej v čase fakturácie. V čase platnosti Zmluvy je sadzba DPH podľa platných zákonov 20%. Fakturované ceny s DPH podľa podliehajú prípadným zmenám zákonnej sadzby DPH počas celého trvania zmluvného vzťahu.

7.4 Podkladom pre úhradu budú faktúry – daňové doklady splatné 30 dní od ich preukázateľného doručenia objednávateľovi. Chybne vystavený, alebo neúplný doklad (faktúra) bude dodávateľovi bezodkladne vrátený a lehota splatnosti bude prerušená až do doručenia opraveného daňového dokladu.

8. Zmluvná pokuta a náhrada škody

8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo v prípade nedodržania reakčných časov uvedených v Prílohe č. 1 časť D zo strany dodávateľa uplatniť si zmluvnú pokutu podľa nižšie uvedenej schémy. Do omeškania dodávateľa sa nezapočítava doba, počas ktorej trvali prekážky a okolnosti spôsobujúce omeškanie na strane objednávateľa.

Doba neutralizácie incidentu:

- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri kritickom incidente: 1,5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každú začatú hodinu omeškania,
- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri vážnom incidente: 1 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania,
- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malom incidente: 0,5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania.

Doba odstránenia incidentu:

- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri kritickom incidente: 1,5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania,
- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri vážnom incidente: 1 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania,
- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malom incidente: 0,5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania.

8.2 Zmluvná pokuta za nedodržanie reakčných časov, ktorú si objednávateľ nárokuje, bude objednávateľovi vyplatená formou zníženia paušálneho poplatku o túto pokutu v najbližšej fakturácii paušálneho poplatku.

8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ má právo v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením faktúry v dojednanom termíne uplatniť si úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

8.4 Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením akýchkoľvek povinností v zmysle tejto Zmluvy v rámci platných právnych predpisov. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

8.5 Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škodu alebo za stratu, ktorú objednávateľ utrpel v dôsledku chybného alebo nedostatočného poskytnutia služby zo strany dodávateľa.

8.6 V prípade vzniku škody, ktorá vznikla zavineným porušením povinností dodávateľa v zmysle tejto zmluvy, je dodávateľ povinný nahradiť objednávateľovi vzniknutú škodu.

8.7 Dodávateľ nezodpovedá objednávateľovi za škody v tom prípade, ak na možnosť ich vzniku objednávateľ vopred písomne upozornil a vykonal všetky nevyhnutné opatrenia, aby sa predišlo ich vzniku, s výnimkou prípadu, keď k tejto škode došlo v dôsledku konania alebo opomenutia zo strany dodávateľa.

8.8 Každá zo zmluvných strán je oprávnená požadovať náhradu škody v plnom rozsahu aj v prípade, že sa jedná o porušenie povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta podľa tejto Zmluvy.

9. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

9.1 Žiadna zo zmluvných strán nebude zodpovedná za omeškanie s plnením svojej povinnosti alebo za nesplnenie akýchkoľvek povinností vplyvom okolností vylučujúcich zodpovednosť, tak ako sú tieto definované v § 374 Obchodného zákonníka. Strana, ktorá takto oneskorene splní alebo nesplní svoje povinnosti, bude však povinná vynaložiť všetko primerané úsilie na zabránenie takej prekážky alebo zmiernenie jej následkov a znížiť omeškanie pri plnení svojich povinností.

9.2 Zmluvná strana, ktorá nemôže plniť povinnosti podľa zmluvy z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť je povinná okamžite informovať druhú stranu o vzniku tejto prekážky a taktiež aj o zániku vplyvu okolností vylučujúcich zodpovednosť na plnenie predmetu zmluvy.

10. Mlčanlivosť a ochrana informácií

10.1 Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dôverné informácie sú obchodným tajomstvom. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala dodávateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. V prípade, že dôjde k porušeniu vyššie uvedeného je objednávateľ oprávnený domáhať sa právnej ochrany ako pri nekalej súťaži. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

10.2 V nadväznosti na Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (ďalej len „GDPR“), dodávateľ služieb nie je oprávnený spracúvať údaje v zmysle GDPR pre objednávateľa služieb, ak to nie je nevyhnutné na realizáciu konkrétneho servisného zásahu požadovaného oprávneným pracovníkom objednávateľa služieb v zmysle tejto Zmluvy. Dodávateľ služieb nie je oprávnený svojvoľne čítať, ukladať, získavať, zaznamenávať, odnášať, meniť, uchovávať, prehliadať, likvidovať, vymazávať a teda akýmkoľvek spôsobom spracúvať osobné údaje, ktoré sa nachádzajú u objednávateľa služieb.

10.3 V prípade, ak dodávateľ služieb pri vykonávaní činnosti podľa Zmluvy príde do akéhokoľvek kontaktu s osobnými údajmi, v zmysle GDPR je povinný zachovávať mlčanlivosť a dôvernosť informácií a ochranu dát o osobných údajoch, zaobchádzať s nimi ako s tajnými informáciami a dátami v súlade so zákonnými povinnosťami o zachovávaní mlčanlivosti. Dodávateľ prehlasuje, že si je plne vedomý práv a povinností, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov, ako aj zodpovednosti za ich porušenie.

10.4 Dodávateľ zodpovedá v plnom rozsahu za zachovanie dôvernosti Dôverných informácií. Dodávateľ sa zaväzuje a zaručuje, že všetci zamestnanci, ktorí u dodávateľa prichádzajú alebo budú prichádzať do styku s osobnými údajmi, budú oboznámení s povinnosťou zachovávať dôvernosť Dôverných informácií a budú k plneniu tejto povinnosti zaviazaní.

10.5 Dodávateľ je povinný konať tak, aby jeho zamestnanci prichádzajúci do styku s osobnými údajmi nakladali so všetkými Dôvernými informáciami spôsobom primeraným ich povahe, najmä za predpokladu absolútneho zachovávania mlčanlivosti. Dodávateľ poskytne Dôverné informácie len tým zamestnancom, ktorých písomne (preukázateľne) zaviaže (pojem zamestnanec sa vzťahuje výlučne len na tých zamestnancov dodávateľa služieb, ktorí sú poverení prácami v priestoroch objednávateľa služieb a do týchto priestorov aj vstupujú) k ich povinnostiam týkajúcich sa zachovávania mlčanlivosti a dôvernosti informácií, s ktorými prídu do kontaktu pri prácach pre objednávateľa služieb. Rovnako sa dodávateľ služieb zaväzuje, že aj v budúcnosti v pravidelných intervaloch bude svojich zamestnancov informovať o povinnostiach týkajúcich sa zachovávania mlčanlivosti a dôvernosti informácií. Dodávateľ služieb berie na vedomie, že na vykonávanie služieb podľa Zmluvy pre objednávateľa služieb bude vyberať len takých zamestnancov, o ktorých má vedomosť o dobrom správaní a ich bezúhonnosti. Dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za porušenie mlčanlivosti zamestnanca tak, akoby sa takého porušenia dopustil on sám.

10.6 V prípade, ak dodávateľ zabezpečuje servis poskytovaný na diaľku pre objednávateľa, je dodávateľ povinný držať v tajnosti všetky údaje slúžiace pre prístup do počítačovej siete objednávateľa a chrániť ich proti zneužitiu.

10.7 Všetky ustanovenia tohto článku zostávajú v platnosti aj po ukončení tejto Zmluvy a to po dobu nasledujúcich 5 (piatich) rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

11. Ostatné dojednania

11.1 Zoznam kontaktných osôb oboch zmluvných strán oprávnených jednať v súvislosti s plnením tejto zmluvy a ich kompetencie sú špecifikované v Prílohe č. 3 – Zoznam oprávnených osôb, ktorá je nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

11.2 Akékoľvek prejavy vôle zmluvných strán súvisiace so Zmluvou, budú vyhotovené písomne a doručené druhej zmluvnej strane osobne alebo zaslané poštou, faxom alebo e-mailom, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak. Účinky doručenia písomností prostredníctvom pošty pre účely Zmluvy nastanú, ak zmluvná strana doručovanú zásielku odoslala na korešpondenčnú adresu druhej zmluvnej strany príp. na inú poštovú adresu, ktorú jej druhá zmluvná strana oznámila najmenej 3 (slovom: tri) dni pred podaním zásielky na poštovú prepravu; zásielka sa považuje za doručenie prevzatím druhou zmluvnou stranou alebo odmietnutím zásielky prevziať, a to tým momentom, ktorý nastane ako prvý. V prípade doručovania písomnosti elektronicky faxom alebo e-mailom, druhá zmluvná strana bezodkladne potvrdí prijatie tejto písomnosti preukaznou formou (elektronicky faxom alebo e-mailom). Písomnosť sa považuje za doručenie momentom potvrdenia prijatia. V prípade nepotvrdenia prijatia písomnosti doručovanej elektronicky faxom alebo e-mailom sa písomnosť považuje za doručenie na nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom došlo k preukaznému odoslaniu písomnosti.

12. Platnosť a ukončenie Zmluvy

12.1 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňa **1.6.2022**.

12.2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov odo dňa jej platnosti a účinnosti.

12.3 Práva a povinnosti dodávateľa a objednávateľa, pokiaľ nie sú stanovené touto zmluvou, sa riadia Obchodným zákonníkom a predpismi s ním súvisiacimi.

12.4 Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

12.5 Pri odstúpení od zmluvy si zmluvné strany nebudú povinné vrátiť riadne a včas im poskytnuté plnenia pred odstúpením od zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od zmluvy druhej zmluvnej strane.

12.6 Zmluvu je možné vypovedať ktoroukoľvek zo zmluvných strán bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 mesiace. Výpoveď začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď písomne doručená druhej zmluvnej strane.

12.7 Zmluvné strany môžu ukončiť zmluvu dohodou zmluvných strán.

12.8 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry vystavenej dodávateľom o viac ako 60 dní má dodávateľ právo pozastaviť všetky práce súvisiace s plnením predmetu tejto zmluvy do doby úplného uhradenia omeškaných faktúr, a to najskôr po uplynutí 10 dní odo dňa doručenia upomienky objednávateľovi, upozorňujúcej objednávateľa na omeškanie s úhradou faktúry vystavenej dodávateľom.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Predávajúci týmto prehlasuje, že súhlasí so zverejnením tejto zmluvy v celom rozsahu v Centrálnom registri zmlúv.

13.2 Obe strany súhlasia s celým jej obsahom, konštatujú, že jednotlivým bodom zmluvy porozumeli, považujú ich za primerané a zaväzujú sa ich plniť.

13.3 Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

13.4 Vzájomné vzťahy zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými príslušnými osobitnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

13.5 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá strana po jej podpísaní dostane po jednom vyhotovení .

13.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:

- a) Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb
- b) Príloha č. 2 – Cena

13.7 Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, že zmluvu uzatvárajú vážne a slobodne, čo potvrdzujú svojim podpisom.

v Bratislave, dňa:

v Bratislave, dňa:

Za objednávateľa:

Za dodávateľa:

prof. RNDr. Peter Fedor, PhD.
dekan fakulty
Univerzita Komenského v Bratislave
Prírodovedecká fakulta

Ing. Stanislav Čekovský
výkonný riaditeľ, konateľ
ANASOFT APR, spol. s r. o.

Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb

Predmetom poskytovaných služieb je správa, údržba a servisná podpora infraštruktúry IT pre objednávateľa s cieľom zabezpečiť ich správnu funkčnosť, bezporuchovú prevádzku, vysokú dostupnosť, údržbu a rozvoj v podmienkach objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy, resp. incidentu.

A. Špecifikácia služieb v rámci paušálu

Služby v rámci paušálneho poplatku budú dodávateľom poskytované v nižšie uvedenom rozsahu a zložení. Tieto služby bude dodávateľ poskytovať podľa aktuálnej potreby objednávateľa, pričom počet hodín na výkon týchto služieb nie je obmedzený. Z plnenia v rámci paušálu sú vyňaté plnenia špecifikované v odsekoch B a C tejto prílohy.

1) Správa a údržba infraštruktúry IT

- a) Správa a údržba fyzických serverov v nasledujúcom zložení:
 - 1 ks Server Enki1** – web server pre ucitelskaakadenia.sk,
 - 1 ks Server Enki2** – web server pre virtual-lab.sk, casopisgeografia.sk
 - 1 ks pôvodný raft server** – použitý ako ftp server
 - 1 ks Video Server** – úložisko pre video súbory
- b) Správa a údržba ďalších prvkov infraštruktúry v nasledujúcom zložení:
 - 1 ks switch HP Procurve 1810**
 - 1 ks záložný zdroj UPS APC Smart-UPS 1500**
 - 1 ks zálohovacie zariadenia Synology DS-414** – pre zálohovanie údajov
- c) vedenie technickej dokumentácie k infraštruktúre IT a jej aktualizácia po vykonaní servisu alebo konfiguračnej zmene,
- d) profylaxia 1x mesačne – pravidelné úkony kontroly a údržby s cieľom prevencie a udržiavania podporovaných technológií v bezporuchovej prevádzke. Uvedené sa týka infraštruktúry IT podľa bodov a) až b). Profylaxia sa prednostne vykonáva prostredníctvom vzdialeného prístupu. V prípade, že niektoré úkony nebude možné realizovať vzdialeným prístupom, budú vykonané on-site návštevou technika dodávateľa v priestoroch objednávateľa. Deň výkonu on-site profylaxie bude vopred dohodnutý medzi dodávateľom a objednávateľom.

Obsah činností profylaxie:

- kontrola, prípadne aktualizácia/upgrade firmware hardvéru serverov podľa potreby a/alebo odporúčaní výrobcu (BIOS, HDD, radiče diskov a siete apod.),
- kontrola, prípadne aktualizácia/upgrade OS
- kontrola, prípadne aktualizácia/upgrade aplikácií (MySQL, PHP, Apache, FTP, apod.)
- analýza a diagnostika logov serverov
- kontrola logov ostatného hardvéru

2) Servis a technická podpora infraštruktúry IT

- a) Servis (servisný zásah) alebo technická podpora v prípade výskytu incidentu v dohodnutých reakčných časoch podľa časti D tejto prílohy, prioritne vzdialeným prístupom alebo ak je to nevyhnutné, na mieste u objednávateľa,
- b) Diagnostika a analýza technických problémov pri incidente a ich riešenie,
- c) Hotline – jednotné miesto pre nahlasovanie incidentov. K dispozícii je niekoľko možností nahlasovania incidentov, detailne popísaných v časti E tejto prílohy,
- d) Podpora pri zabezpečovaní servisu a opráv hardvéru u pôvodného dodávateľa, v autorizovanom servise alebo u originálneho výrobcu.

3) Koordinácia podpory a servisu služieb tretích strán

- a) žiadne

4) Poradenstvo a konzultačné služby pri rozvoji infraštruktúry IT

- a) Poradenstvo a podpora pri rozvoji a plánovaní architektúry infraštruktúry IT,
- b) Poradenstvo a podpora pri upgradoch a zmenách konfigurácie infraštruktúry IT,
- c) Poradenstvo pri výbere a nákupe nového hardvéru a softvéru namiesto toho, ktorý je predmetom tejto zmluvy.

5) Doprava

- a) Bezplatná doprava pri plnení vyššie uvedených služieb v mieste plnenia.

B. Špecifikácia služieb nad rámec paušálu

Nasledujúce služby budú považované za služby nad rámec paušálu a budú fakturované ak ich objednávateľ riadne objednal a ich vykonanie akceptoval podpísaním preberacieho protokolu:

- a) Inštalácia a konfigurácia akýchkoľvek nových produktov (hardvér alebo softvér) alebo služieb.
- b) Práce nesúvisiace s infraštruktúrou IT objednávateľa podľa časti A tejto prílohy.
- c) Odstraňovanie poruchy, ktorú spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť objednávateľa alebo inej osoby okrem dodávateľa.
- d) Servis v prípadoch, ak produkty neboli používané na určený účel, výrobcom odporučeným alebo vyžadovaným spôsobom a/alebo podmienkach.
- e) Obnova zmazaných súborov zo záloh, ktoré používateľ zmazal omylom alebo úmyselne.
- f) Servis v prípadoch, kde incident spôsobila okolnosť, na ktorú dodávateľ predtým písomne upozornil objednávateľa s cieľom odvrátiť budúce problémy.
- g) Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobila okolnosť vylučujúca zodpovednosť.
- h) Programátorské práce akéhokoľvek druhu.
- i) Dopravné náklady mimo miesta plnenia.

C. Vylúčenie podpory

Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie služieb vylúčených z podpory. V prípade, že dodávateľ súhlasí s ich poskytnutím je oprávnený fakturovať ich poskytnutie, ako keby plnil služby nad rámec paušálu.

Jedná sa o nasledujúce služby:

- a) Riešenie technických problémov spôsobených vplyvom používania verzií alebo typov produktov, ktoré nie sú oficiálne podporované výrobcom, alebo ak sú produkty používané na infraštruktúre (hardvér a softvér) objednávateľa, ktorá nie je podľa výrobcu kompatibilná s produktmi, pričom dodávateľ na tieto skutočnosti objednávateľa vopred písomne upozornil.
- b) Riešenie technických problémov v prípade, ak objednávateľ úmyselne a vedome používa produkty nesprávnym spôsobom, tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke alebo potvrdenej špecifikácii produktu.

D. Reakčné doby a časové pokrytie služieb

Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce reakčné časy pri riešení incidentov a požiadaviek:

Tabuľka č. 1

Závažnosť	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba odstránenia	Časové pokrytie
kritický incident	6 hodín	NBD	7 dní	v prac. dňoch: 8:00-16:30
vážny incident	NBD	2 prac. dni	10 dní	v prac. dňoch: 8:00-16:30
malý incident	2 prac. dni	5 prac. dní	14 dní	v prac. dňoch: 8:00-16:30
požiadavka	2 prac. dni			v prac. dňoch: 8:00-16:30

NBD = Next Business Day, t. j. koniec nasledujúceho pracovného dňa

V prípade nevyhnutnosti on-site servisu sa reakčné doby predlžujú o dobu dopravy na miesto servisu, t. j. o 1 hodinu.

Definícia a kategorizácia závažnosti incidentu:

kritický incident – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov organizácie alebo chyba s vážnym finančným dopadom na výnosy zákazníka alebo opakovaná chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

vážny incident – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov (oddelenie, pracovná skupina) alebo chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

malý incident – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok funkcionality systému iba jednotlivých používateľov alebo chyba, ktorá nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.

Obmedzenia v reakčných dobách

Napriek najlepšej vôli dodávateľa plniť reakčné doby, sú situácie keď sa reakčné doby na neutralizáciu a odstránenie incidentu predlžujú:

- o dobu, počas ktorej je nefunkčný vzdialený prístup prostredníctvom VPN pripojenia na strane objednávateľa alebo poskytovateľov dátových liniek,
- o dobu, ktorá je potrebná pre vykonanie prác na strane Objednávateľa alebo jeho subdodávateľov, na ktoré dodávateľ nemá vplyv a spôsobili mu meškanie (napríklad oprava hardvéru, dodania a sprevádzkovanie náhradného hardvéru pokiaľ objednávateľ nemá pripravený náhradný, hľadanie a kopírovanie záloh, odpoveď výrobcu na zadaný ticket apod.),
- o dobu dopravy na miesto servisu, t. j. o 1 hodinu, ak je nevyhnutný servis na mieste (on-site),
- o dobu, po ktorú objednávateľ neposkytoval potrebnú súčinnosť,

V prípade, že nastane niektorá z uvedených skutočností, dodávateľ bude informovať objednávateľa s cieľom dohodnúť sa na ďalšom postupe riešenia incidentu.

E. Hotline – spôsoby kontaktovania

Objednávateľ môže v prípade poruchy kontaktovať dodávateľa nasledujúcimi spôsobmi:

Tabuľka č. 2

P.č.	Popis služby	kontakt
1.	Hotline telefón počas pracovnej doby pondelok-piatok, 8:00 –16:30 hod.	
2.	E-mail	

V prípade nahlasovania kritického incidentu musí objednávateľ použiť vždy prioritne telefonický kontakt a až následne môže použiť ostatné spôsoby nahlasovania incidentu. V opačnom prípade môže dôjsť k predĺženiu doby odozvy podľa Prílohy č.1 časť D.

F. Spôsob poskytovania služieb

Dodávateľ bude poskytovať služby v zmysle tejto zmluvy nasledujúcimi spôsobmi v závislosti od povahy požiadavky a/alebo problému:

- a) telefonicky
- b) elektronickou poštou (e-mail)
- c) vzdialeným prístupom (pokiaľ to objednávateľ dodávateľovi umožní)
- d) na mieste plnenia u objednávateľa (On-Site)

Príloha č. 2 – Cena

A. Cena za poskytovanie služieb – Paušál

Tabuľka č. 3

P.č.	Popis služby	jednotka	Cena bez DPH
1.	Správa, údržba a servis infraštruktúry IT	rok	4450 EUR

Cena za správu, údržbu a servisnú podporu obsahuje cenu všetkých prác a služieb, bez obmedzenia počtu hodín, potrebných pre správu, pravidelnú a priebežnú údržbu infraštruktúry IT, zabezpečenie definovaných reakčných časov a potrebnej pohotovosti technického personálu v zmysle prílohy č. 1 tejto zmluvy. Cena za poskytované služby zahŕňa rozsah a funkcionality systému dohodnutú k termínu podpisu tejto zmluvy.

B. Ceny služieb nad rámec paušálu

Tabuľka č. 4

P.č.	Popis prác	jednotka	Cena bez DPH
1.	Inštalčné a konfiguračné práce (servery, virtualizácia, firewall, sieťové prvky, zálohovanie a ostatné)	človeko-hodina	60 EUR
2.	Dopravné náklady v rámci Bratislavy (zahŕňa dopravné náklady a čas strávený na ceste pri výjazde pracovníka dodávateľa do miesta výkonu prác a späť)	1 návševa	20 EUR

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

Uvedené sadzby sú účtované za reálne odpracovaný čas počas pracovných dní od 8:00 do 16:30 hod. včítane prestojov, ak tieto nevznikli na strane dodávateľa. Fakturovať sa bude každá začatá polhodina prác.

Príplatky

V prípade vykonania prác mimo pracovných hodín, ktoré boli odsúhlasené objednávateľom, bude k základnej hodinovej sadzbe uplatnený nasledujúci príplatok:

- pracovné dni (16:30 – 22:00) - príplatok 50% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného voľna (sobota) - príplatok 100% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného pokoja (nedeľa), štátne sviatky - príplatok 100% k základnej hod. sadzbe