

# **ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB č. 1/2019**

## **Účel zmluvy**

Táto zmluva sa uzatvára za účelom poskytovania servisných služieb výpočtovej techniky a jej príslušenstva. Súčasne má vymedziť rozsah činností strán k predchádzaniu prípadného konfliktu medzi zmluvnými stranami.

## **I. Zmluvné strany**

**Odberateľ:** Nemocnica Dr. Vojtecha Alexandra v Kežmarku, n.o.  
Adresa: Huncovská 42, 060 01 Kežmarok  
IČO: 37886436  
Bankové spojenie:  
IBAN:

Ďalej len **odberateľ**

**Dodávateľ:** GERLAN, s.r.o.  
Sídlo/Adresa: č.648, 059 55 Ždiar  
IČO: 50131761  
Bankové spojenie:  
IBAN:

Ďalej len **dodávateľ**

## **II. Predmet zmluvy**

Predmetom zmluvy je servisná činnosť a udržiavanie výpočtovej techniky a počítačovej siete v požadovanom prevádzkyschopnom stave.

## **III. Rozsah zmluvy**

Pri technickej závade na predmetnej technike sa dodávateľ zaväzuje vykonať technický zásah na nej podľa prílohy č. 1 od nahlásenia závady. Za pracovné hodiny sa považuje čas od 7.00 do 17.00 v pracovných dňoch.

Závady bude odberateľ hlásiť na mobilný telefón alebo email zodpovedného technika.

Pri vyradení predmetnej techniky z prevádzky z dôvodu, že dodávateľ v dohodnutom čase neodstráni závalu, dodávateľ poskytne odberateľovi náhradné, plne funkčné zariadenie s čo najbližšími parametrami na techniku.

Odberateľ určí jednu až dve zodpovedné osoby, ktoré budú za výpočtovú techniku zodpovedať.

## **IV. Finančné podmienky a spôsob fakturácie**

Cena je stanovená pre činnosti podľa bodu II. a III tejto zmluvy v prílohe č. 1.

Individuálne je možné tieto ceny po vzájomnej dohode upraviť formou písomného dodatku k tejto zmluve a to aj prípad od prípadu zvlášť.

Dodávateľ vystaví objednávateľovi na odmenu účtovný/daňový doklad vo forme faktúry so splatnosťou 60 dní. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť odmenu dodávateľovi vždy do dátumu splatnosti uvedeného na účtovnom/daňovom doklade bankovým prevodom. V prípade, že odberateľ je v omeškaní s úhradou faktúry viac ako 7 dní, nie je dodávateľ povinný nastúpiť na servisný zásah, a to až do úhrady dlžnej sumy.

## **V. Platnosť zmluvy**

Táto zmluva je uzatvorená na dobu určitú a to od 01.01.2019 do 31.12.2019. Jej platnosť môže byť predĺžená písomným dodatkom k tejto zmluve, potvrdenom oboma stranami.

## **VI. Podmienky spolupráce**

Dodávateľ sa zaväzuje neprenášať a nevyužívať údaje, informácie a know-how odberateľa. Za know-how sa považujú všetky informácie, získané pri zásahoch u odberateľa, prípadne pracovné postupy odberateľa.

Za kvalitu vykonanej práce u odberateľa zodpovedá dodávateľ.

## **VII. Záverečné ustanovenia**

Táto zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá strana obdrží jednu kópiu.

Prípadné zmeny a doplnky k tejto zmluve môžu byť predložené iba v písomnej forme, po odsúhlasení obidvomi stranami a po potvrdení podpismi obidvoch strán.

Zmluva bola oboma účastníkmi prečítaná, jej obsah vysvetlený a na dôkaz bezvýhradného súhlasu s jej obsahom oboma účastníkmi podpísaná. Zástupcovia zmluvných strán vyhlasujú, že zmluvu podpisujú slobodne, dobrovoľne a vážne, v žiadnom prípade nie z donútenia, za nevýhodných podmienok, alebo v stave, vylučujúcom spôsobilosť na právne úkony.

V Kežmarku dňa: 01.01.2019

Odberateľ:

Dodávateľ:

## Príloha č.1 zmluvy o servise č. 1/2019

### Správa informačného systému zahŕňa:

Správu informačného systému (ďalej IS) prioritne vzdialenou správou alebo osobne: udržiavanie serverov s operačnými systémami v prevádzkyschopnom stave, odstraňovanie porúch a havárií serverov, poradenstvo v oblasti IS, hardware, software a dátových komunikácií. Zo služieb serverov, ktoré sú v prevádzke, je servis poskytovaný na správu PDC, file servera, print servera, web servera, mail servera, proxy servera, systému zálohovania serverov, VPN, firewallu, systému antivírovej ochrany. Správa aplikačného programového vybavenia zahŕňa inštaláciu aktualizácií, zálohovanie a archiváciu databáz, kontakt s dodávateľskou firmou a konzultácie z oblasti IKT. Správu pracovných staníc, periférií a LAN (aktívne aj pasívne prvky) zabezpečuje interný pracovník nemocnice.

### Čas stanovený na nástup k odstráneniu porúch sa určuje podľa závažnosti havárie:

- Úplná nefunkčnosť - do 4hod. alebo okamžite
- Čiastočná nefunkčnosť - do 8hod.
- Ostatné - podľa dohody

### Systém hlásenia požiadaviek:

1. Nahlasovanie požiadaviek užívateľov prijíma interný pracovník nemocnice oddelenia informatiky telefonicky alebo mailom.
2. Interný pracovník nemocnice oddelenia informatiky je kontaktnou osobou pre hlásenie požiadaviek, ktorých riešenie je v náplni práce externého správcu IS.
3. Všetky požiadavky, ktoré rieši externý správca IS, sú nahlasované na servisný mail. Po vyriešení požiadavky externý správca vygeneruje správu na servisný mail s popisom riešenia. K servisnému mailu má prístup interný pracovník nemocnice oddelenia informatiky, externý správca IS a vedenie nemocnice.
4. V prípade neprítomnosti interného pracovníka nemocnice oddelenia informatiky užívateľa IS posielajú požiadavky mailom, telefonicky len v prípade poruchy internetového pripojenia nemocnice alebo mailového systému.

### Rozsah správy IS a finančné podmienky:

Servisné práce účtované paušálnou platbou za mesiac:

Servery (hardware, operačné systémy)	400,-€
Služby internet (webserver, mailserver, proxy, firewall, VPN)	250,-€
Služby PDC, file server, print server, zálohovanie, archivácia, antivir	250,-€
Spolu	900,-€

Servisné práce účtované nepravidelne:

Systém nahlasovania požiadaviek – riešenie požiadaviek užívateľov, v prípade neprítomnosti interného pracovníka oddelenia informatiky 36,-€

Zapožičania náhradnej techniky: cena za zapožičanie sa stanovuje dohodou podľa druhu a rozsahu zapožičanej techniky

V Kežmarku dňa: 01.01.2019

Odberateľ:

Dodávateľ: