

Zmluva o poskytovaní služieb IT helpdesk č. 02/IT/2023

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“)

Článok I Zmluvné strany

1.1	Objednávateľ:	LIKAVA – centrum sociálnych služieb
	Sídlo:	Likavka 9, 034 95 Likavka
	Zriaďovateľ:	Žilinský samosprávny kraj
	Štatutárny zástupca:	Ing. Mgr. Katarína Húsenicová
	IČO:	00647781
	DIČ:	2020591419
	IČ DPH:	nie je platcom DPH
	Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
	IBAN:	SK 56 8180 0000 0070 0048 8685
	Osoba oprávnená konať v realizačných záležitostiach:	Simona Vávra
	Telefonický kontakt:	044/4305838
	E-mail. adresa:	simona.vavra@vuczilina.sk

(ďalej v texte zmluvy len ako „objednávateľ“)

1.2	Poskytovateľ:	R-COMP, s.r.o.
	Sídlo:	E. Bohúňa 2064/9, 034 01 Ružomberok
	Štatutárny zástupca:	Mgr. Radovan Kalina, konateľ
	IČO:	36783561
	DIČ:	2022388456
	Bankové spojenie:	SLSP, a.s.
	IBAN:	SK88 0900 0000 0003 3479 6344
	Telefonický kontakt:	0915 / 53 54 53
	E-mail. adresa:	radovan@r-comp.sk
	Kontaktná osoba poskytovateľa:	HELDESK R-COMP team
	Telefonický kontakt:	0908 / 555 646
	E-mail. adresa:	helpdesk@r-comp.sk

(ďalej v texte zmluvy len ako „poskytovateľ“)

(ďalej spolu len „zmluvné strany“)

Článok III Miesto plnenia, spôsob plnenia

- 3.1 Služby budú poskytované v dohodnutom rozsahu priamo na pracovisku objednávateľa: **LIKAVA – centrum sociálnych služieb, Likavka 9, 034 95 Likavka** a formou diaľkovej správy (prostredníctvom internetu alebo telefonicky) v dohodnutom rozsahu.
- 3.2 Poskytovateľ uvedené služby vykoná na základe objednávky od objednávateľa pričom poskytovateľ je povinný:
- Kritické vady a poruchy IT** pod správou poskytovateľa, ktoré bezprostredne ohrozujú bezpečný a spoľahlivý chod celej prevádzky objednávateľa (kritická infraštruktúra), alebo zamedzujú a obmedzujú prácu väčšieho množstva zamestnancov objednávateľa, je povinný poskytovateľ riešiť v najkratšom možnom termíne, najneskôr do 5 hodín od objednávky objednávateľa.
 - Bežné vady a poruchy IT** pod správou poskytovateľa, ktoré môžu ohroziť bezpečný a spoľahlivý chod prevádzky, alebo môžu zamedziť a obmedziť prácu zamestnancov objednávateľa, je povinný poskytovateľ riešiť najneskôr nasledujúci pracovný deň, odo dňa objednávky objednávateľa.
 - Ostatné práce** v rozsahu poskytovaných služieb poskytovateľa, ktoré s ním boli dohodnuté, a ich okamžitá ne-realizácia neohrozuje chod prevádzky, ani ostatných prác personálu objednávateľa, budú vykonané najneskôr do troch pracovných dní, odo dňa objednávky objednávateľa alebo podľa dohody medzi objednávateľom a poskytovateľom.
- 3.3 Objednávateľ zadáva objednávku na konkrétnu IT službu kontaktnej osobe poskytovateľa podľa bodu 1.2 tejto zmluvy - telefonicky alebo e-mailom. Požiadavka na servis, ktorý má riešiť bezprostredne ohrozujúci stav IT u objednávateľa, musí byť zadaná oboma spôsobmi.

Článok IV Platnosť zmluvy

- 4.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú odo dňa jej podpisu oboma zmluvnými stranami do 30.9.2024.
- 4.2 Zmluvu môže vypovedať každá zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu formou písomnej výpovede s 2 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení druhej zmluvnej strane.
- 4.3 Zmluvu je možné ukončiť aj dohodou zmluvných strán ku dňu, na ktorom sa zmluvné strany dohodnú.
- 4.4 Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že poskytovateľ nespĺní riadne a včas povinnosti podľa bodu 2.2 a 3.2 tejto zmluvy, príp. nespĺní svoje povinnosti podľa pokynov a požiadaviek objednávateľa a to ani po predchádzajúcom písomnom upozornení objednávateľa. Zmluva je ukončená dňom, kedy bolo oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené poskytovateľovi.
- 4.5 Zánikom platnosti zmluvy alebo jej vypovedaním nezaniká nárok na uspokojenie pohľadávok, ktoré vznikli podľa tejto zmluvy.

Článok V Cena za poskytované služby

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované IT služby podľa cenovej ponuky, ktorá je súčasťou tejto zmluvy a tvorí jej prílohu č. 1 a je výsledkom vykonaného verejného obstarávania.

- 7.5 Poskytovateľ sa zaväzuje upovedomiť Objednávateľa o nutnej údržbe SW alebo HW, ktorá vyžaduje dlhšiu odstávku produktu alebo zariadenia v dostatočnom časovom predstihu, najmenej však 48 hodín vopred a navrhnúť riešenie.
- 7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a iné osoby konajúce v jeho mene pri plnení tejto zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarňou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávateľa
- 7.7 Poskytovateľ má právo nakonfigurovať operačný systém tak, aby bola umožnená diaľková konfigurácia systému pre objednávateľa.
- 7.8 Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť neustrannosť a základný účel plnenia zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi vznik konfliktu záujmov a vykonať kroky na odstránenie akejkoľvek skutočnosti, ktorá by mohla byť považovaná za konflikt záujmov.
- 7.9 V prípade, že Poskytovateľ špecifikoval Objednávateľovi pri realizácii plnenia tejto zmluvy urgentnú požiadavku na vykonanie služby alebo nákupu IT (HW, SW) pre zabezpečenie bezpečného a plynulého chodu prioritnej a kritickej IT infraštruktúry u Objednávateľa (sieťová infraštruktúra, servery, NAS, záložné zdroje, dochádzkový systém atp.) a daná požiadavka nebola zrealizovaná, tak poskytovateľ do zrealizovania tejto požiadavky nenesie zodpovednosť za prípadne vzniknuté škody a výpadky u Objednávateľa z dôvodu nerealizácie tejto požiadavky. Týmto nie je dotknutá povinnosť poskytovateľa vykonať všetky dostupné opatrenia tak, aby minimalizoval riziko vzniku škôd.
- 7.10 Poskytovateľ bude pri spracovávaní osobných údajov dodržiavať všetky povinnosti podľa platnej právnej úpravy ochrany osobných údajov.
- 7.11 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť počas a aj po ukončení tejto zmluvy o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa Objednávateľa, o ktorých sa počas trvania zmluvy dozvedel alebo mu boli Poskytovateľom sprístupnené v akejkoľvek podobe.
- 7.12 Poskytovateľ nenesie právnu a hmotnú zodpovednosť za software nainštalovaný na zariadeniach Objednávateľa.
- 7.13 Poskytovateľ nenesie právnu a hmotnú zodpovednosť za vykonané práce, pokiaľ Objednávateľ nedbá na odporúčania resp. neimplementuje návrh riešenia Poskytovateľa na úpravy pre daný IT (HW, SW). Týmto nie je dotknutá povinnosť poskytovateľa vykonať všetky dostupné opatrenia tak, aby minimalizoval riziko vzniku škôd.
- 7.14 Poskytovateľ na požiadanie objednávateľa poskytne v písomnej forme osobe určenej objednávateľom, všetky prístupové kódy, heslá do IS systémov, PC, eventuálne záložné súbory a SW na nosičoch tak, aby ich objednávateľ mohol priebežne, efektívne využívať pri svojej činnosti a nebol z tohto dôvodu nijako obmedzovaný. Objednávateľ je však povinný použitie poskytnutých prístupov do IS (servery, NAS, switche, routre, iné) vždy okamžite hlásiť poskytovateľovi a zároveň si je vedomý, že za prípadne škody, ktoré vzniknú jeho konaním na IS nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť.

Článok VIII **Záväzky objednávateľa**

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi primeraný prístup k programom, aplikáciám, hardvérovému vybaveniu a taktiež použitie ďalších súvisiacich zariadení alebo pamäťových médií nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
- 8.2 Objednávateľ sa zaväzuje neodkladne upovedomiť poskytovateľa v prípade, ak ide podľa jeho úsudenia o kritické vady a poruchy IT.

- 12.3 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu týkajúcu sa poskytnutej služby bezodkladne, najneskôr do 3 dní odo dňa doručenia reklamácie. Reklamácie týkajúce sa poskytnutého HW je poskytovateľ povinný riešiť bezodkladne najneskôr do 7 dní, v odôvodnených prípadoch max. do 14 dní odo dňa doručenia reklamácie.
- 12.4 Náklady súvisiace s oprávnenou reklamáciou HW Objednávateľa v záručnej dobe znáša Poskytovateľ. Odstránenie väd HW počas záručnej doby je bezplatné.
- 12.5 Záručná doba na HW poskytnutý poskytovateľom objednávateľovi, vrátane HW poskytnutého podľa bodu 5.3 tejto zmluvy je dva roky. V prípade, že výrobca dodávaného HW poskytuje záruku na požadovaný tovar kratšiu ako dva roky, musí byť o danej skutočnosti pred vystavením objednávky informovaný Objednávateľ.
- 12.6 Reklamácia musí byť písomná s popisom väd a nedostatkov a doručená poskytovateľovi. Akceptovaná je reklamácia zaslaná poskytovateľovi listom, alebo aj e-mailom na dohodnutú adresu uvedenú v bode 1.2 zmluvy. Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie reklamácie bezodkladne.

Článok XIII.

Postúpenie práv a povinností

- 13.1 Žiadna zo zmluvných strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 13.2 Poskytovateľ má 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.

XIV.

Záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami, účinnosť nadobudne dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv.
- 14.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce z tejto dohody budú riešiť osobným rokovaním o možnej dohode. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi zmluvnými stranami na základe tejto dohody sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodli, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu podľa sídla odporcu.
- 14.3 Táto dohoda je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá má platnosť originálu, pre každú zmluvnú stranu jedno vyhotovenie.
- 14.4 Zmeny a doplnky tejto zmluvy môžu byť vykonané len písomnou formou – dodatkom.
- 14.5 Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a tam, kde to vyplýva z príslušných právnych predpisov aj zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
- 14.6 Ak je, alebo sa stane niektoré ustanovenie tejto zmluvy neplatné alebo neúčinné, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré ostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú dohodou nahradiť neplatné, resp. neúčinné ustanovenie novým ustanovením platným, resp. účinným, ktoré najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému ekonomickému účelu ustanovenia neplatného, resp. neúčinného. Do tej doby platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 14.7 Zmluvné strany tejto zmluvy po jej prečítaní prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto zmluvy. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali
- 14.8 Obe zmluvné strany súhlasia so zverejnením zmluvy a jej prípadných dodatkov, vrátane jej príloh a podpisov štatutárnych zástupcov na internete v súlade s platnými právnymi predpismi.