

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISU SERVEROVEJ TECHNIKY „SEAL ENTRY“

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“)

uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami:

Objednávateľ: **Organizátor IDS BBSK, a.s.**
Sídlo: **Nám. SNP 23/23, 974 01 Banská Bystrica**
IČO: **54162793**
IČ DPH: **[REDAKOVANÉ]**
Zastúpený: **Ing. Radoslav Vavruš, predseda predstavenstva**
Mgr. Ervín Erdélyi, podpredseda predstavenstva
Zápis v registri: **Obchodného registra Okresného súdu Banská Bystrica, Vložka číslo: 1219/S**

(ďalej len ako „Objednávateľ“ alebo „Zákazník“)

a

Poskytovateľ: **SEAL IT Services, s.r.o.**
Sídlo: **Topoľova č. 2, 811 04 Bratislava 1**
Zástupca: **Ing. Miroslav Jombík**
IČO: **35880872**
IČ DPH: **[REDAKOVANÉ]**
Bankové spojenie: **TATRABANKA [REDAKOVANÉ]**
Zápis v registri: **Obchodný Register Okresného súdu Bratislava III, oddiel S r.o, vložka číslo 31208/B**

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

Objednávateľ a Poskytovateľa ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby v oblasti správy a servisu IT/ICT vybavenia Objednávateľa za podmienok dohodnutých v tejto zmluve (ďalej len „služby“).
2. Zmluvný poplatok SEAL ENTRY pokrýva základnú predpísanú správu zariadení a služieb s predplateným časom k riešeniu používateľských požiadaviek. Čas nad rámec predplateného je zúčtovaný podľa odpracovaného času. Je určený zákazníkom, ktorí dokážu regulovať rozsah potrieb v správe IT a chcú mať pod kontrolou príslušné výdavky.

Článok II.

A. Predmet plnenia pravidelného mesačného poplatku za správu IT/ICT vybavenia (bežný servis)

Poskytovateľ bude realizovať servis serverového vybavenia v rámci pravidelného mesačného poplatku, podľa objednaných služieb v zmysle Článku IV. „Cena“, ods. 1. „Pravidelné poplatky“. Poskytovaný rozsah jednotlivých služieb je nasledovný:

1. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o sieťovú infraštruktúru na centrále a lokalitách

a) Základná starostlivosť o sieťovú infraštruktúru na centrále

- i. Monitoring dôležitých sieťových zariadení z WIN servera (napr. NAS, AP, NVR).
- ii. Technická dokumentácia sieťových zariadení (umiestnenie dôležitých routrov, switchov, rackov, tlačiarne, kamery a podobne).
- iii. Udržovať aktuálne postupy k opakovaným úkonom na kritických zariadeniach zapojených na lokalite.
- iv. Vizualná kontrola čistoty vybraného HW, v prípade potreby sa vykonáva profylaktika (povysávanie).
- v. Raz ročne test výdrže záložného zdroja.
- vi. Odvoz a likvidácia nefunkčnej alebo nepotrebnéj techniky.
 1. Poskytovateľ zabezpečí odvoz nefunkčnej alebo nepotrebnéj techniky, spotrebného materiálu a zabezpečí jeho ekologickú likvidáciu.
 2. 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.

b) Základná starostlivosť o sieťovú infraštruktúru na lokalitách

- i. Monitoring dôležitých sieťových zariadení z WIN servera (napr. NAS, AP, NVR).
- ii. Technická dokumentácia sieťových zariadení (umiestnenie dôležitých routrov, switchov, rackov, tlačiarne, kamery a podobne).
- iii. Udržovať aktuálne postupy k opakovaným úkonom na kritických zariadeniach zapojených na lokalite

2. SEAL ENTRY - servis serverov

a) Správa antivírovej ochrany serverov

- i. Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu vírusovej databázy maximálne do 48 hodín od vydania aktualizácie výrobcom. Poskytovateľ zabezpečí v rámci mesačného poplatku aj jej inštaláciu a správu, ak je dodávateľom antivírového softvéru.

b) Prediktívny monitoring k Serverom

- i. Poskytovateľ využije k monitoringu serverov a súvisiacej infraštruktúry systém Customer Monitor (ďalej len CM). Poskytovateľ nakonfiguruje monitoring tak, aby bolo minimálne:
 1. Sledované a notifikované zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa v reálnom čase na serveroch: kritické zaťaženie HW prostriedkov (RAM, CPU, disk), voľné miesto na diskoch, stav kritických služieb, procesov podľa druhu servera.
 2. sledované a notifikované zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa raz denne na lokálnych serveroch: teplota vo vnútri servera v limitných hodnotách, bezporuchovosť - RAM; diskov; napájacích zdrojov; ventilátorov stav service packov a ďalších parametrov podľa modelu servera.
- ii. Základná správa serverovej infraštruktúry v prostredí GAMO Cloud.
 1. Windows servery – podľa bodu 2. časť c) tejto zmluvy
 2. Linux servery – podľa bodu 2. časť c) tejto zmluvy
 3. Gamo prostredie – vytváranie VM, dekomisia starých VM, udržovanie zdravého prostredia
 4. Koordinácia záväzkov zo zmluvy s GAMO a.s.
 5. Pomoc používateľom so serverovými aplikáciami (napr. Pohoda)

c) Aktualizácie operačných systémov

- i. Poskytovateľ skontroluje aktualizáciu kritických patchov na serveroch každé 3 mesiace, pričom samotné updatovanie bude vykonávané automatizovane bez zbytočného odkladu, pre pracovné stanice prostredníctvom funkcionality WSUS, ak je v systéme inštalovaná.
- d) **Pravidelná údržba a čistenie serverov**
- i. Vizuálna kontrola čistoty vybraných serverov, v prípade potreby sa vykonáva profylaktika (povysávanie).
 - ii. Poskytovateľ nastaví na vybraných serveroch podľa reálnej potreby automatizované údržbové procesy, napríklad odstraňovanie dočasných súborov, ktoré spôsobujú spomaľovanie behu servera a podobne.
- e) **HW a SW asset manažment, dokumentácia a postupy**
- Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu o konfigurácii serverov
- i. Zoznam serverov po HW stránke.
 - ii. Základné údaje o SW konfigurácii v aplikačných programoch aktualizované minimálne 1x ročne.
 - iii. Ďalšie postupy, ktoré budú realizované nad rámec pravidelného poplatku po dohode s Objednávateľom, ako napríklad postupy k určeným ďalším kritickým softvérom, spresnená evidencia prístupových práv vo vybraných programoch a podobne.
 - iv. Poskytovateľ podá Objednávateľovi informáciu o všetkých nainštalovaných programoch s rozdelením na licencované a voľne šíriteľné programy.
- f) **Zálohovanie serverov**
- i. Poskytovateľ je povinný realizovať zálohovanie serverov na minimálne dve nezávislé miesta každých 24 hodín minimálne dvoma rôznymi metódami, respektíve podľa dohodnutého harmonogramu.
 - ii. Vyskytnuté chyby v realizácii záloh je poskytovateľ povinný odstrániť do 72 hodín, ale tak aby nebolo ohrozené zálohovanie kritických údajov každých 24 hodín. Tj. aspoň jedna metóda na zálohovanie kritických údajov musí byť funkčná.
 - iii. 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.
 - iv. Konfigurácia záloh a harmonogram je v osobitnom dokumente a Poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.
- g) **Rozlíšenie servera - Kritický a Nekritický**
- i. Kritický server – výpadok celého servera alebo jeho časti výrazne negatívne ovplyvňuje viacerých používateľov. Na poruchu súvisiacu s týmto serverom môže byť zadaná Havarijná požiadavka. Obvykle ide o produkčný server a je na takomto serveri prevádzkovaná nosná produkčná služba.
 - ii. Nekritický server – výpadok celého servera alebo jeho časti má nízky dopad vo funkčnosti IT služieb u Objednávateľa. Požiadavka k danej poruche môže byť maximálne s prioritou Urgentná. Obvykle ide o server, na ktorom sú prevádzkované aplikácie s nízkym významom, kedy používatelia s opravou nenáhli a vedia si prácu prispôsobiť bez danej aplikácie alebo služby.

3. Čas technika v rámci pravidelného poplatku za správu lokality a správu serverov

- a) Poskytovateľ vyhradí na riešenie požiadaviek od objednávateľa 12 hodín mesačne, ktoré sú zahrnuté v cenovej tabuľke ako samostatný riadok. Nevyčerpané hodiny sa na konci mesiaca prenášajú do nasledujúceho mesiaca. Raz ročne sa zhodnotí nevyčerpaný časový fond a naplánuje sa jeho efektívne využitie. Vždy na prelome rokov sa počítajú hodiny od začiatku.
Tieto predplatené hodiny sa dajú využiť iba počas pracovnej doby 8:00 – 17:00
Čas riešenia je použiteľný na všetko a odrátava sa na konci mesiaca z odprac. hodín.
- b) Servisný čas **60 minút** raz ročne na konzultáciu s IT managerom/kontaktnou osobou.
- c) Servisný čas **bez obmedzenia** na zmluvnú údržbu v zmysle ostatných odsekov tohto článku ako aj

úvodnú prehliadku so spracovaním postupov, inštalácie monitorovacieho klienta

4. Základný servis firewallu

- a) Starostlivosť o operačný systém firewallu
- b) Starostlivosť o VPN prevádzku na serverovej strane (používateľsky nezapríčinené problémy)
- c) Monitoring stavu firewallu a samostatné riešenie k vážnym problémom firewallu
- d) Dostupnosť logov k prevádzke na internete
- e) Bezplatná výmena HW firewallu aj v prípade jeho poruchy

5. Prevádzka web priestoru

- a) Poskytovateľ zabezpečí priestor pre umiestnenie webstránky na platforme HTML, PHP, MySQL.
- b) Názov domény, veľkosť priestoru v GB, technológie sú špecifikované v Článku IV., ods. 1.
- c) Služba bude prevádzkovaná na serveroch konektivitou min. 50Mbit/sec. dostupnosťou min 99% za každý kalendárny mesiac. V prípade vyššej nedostupnosti má Objednávateľ nárok na zľavu 0.5% z celkovej ceny za každé 1% nedostupnosti v rámci každého kalendárneho mesiaca samostatne.
- d) Za uložený obsah zodpovedá Objednávateľ.

6. Servisná pohotovosť mimo pracovnej doby

- a) Poskytovateľ zabezpečí pohotovosť na servisný zásah mimo pracovnej doby pre vybrané časti IS (informačného systému) v rozsahu uvedenom v osobitnom dokument č. 3 „Rozsah servisnej pohotovosti“. V pohotovostnej službe je zahrnuté:
 - i. Dostupnosť technika aj po pracovnej dobe
 - ii. Dodržanie dohodnutej úrovne služieb (SLA, Článok III.)
 - iii. Poskytnutie kontaktu na technika, ktorý má aktuálne pohotovostnú službu

7. Správa prostredia Microsoft 365

- a) Poskytovateľ zabezpečí udržiavanie prostredia M365. V rámci mesačného poplatku sú zahrnuté tieto činnosti:
 - i. Správa používateľov — Bezpečnosť:
 - ii. Resetovanie zabudnutého hesla
 - iii. Riešenie problémov s viacfaktorovou autentifikáciou (MFA)
- b) Exchange online (E-mail):
 - i. Diagnostika a riešenie jednoduchých problémov s odosielaním e-majby
 - ii. Diagnostika pri prijíme e-majby podľa „nedoručenky“ (riešenie problémov je spoplatnené podľa dohodnutej hodinovej sadzby)
- c) One Drive:
 - i. Diagnostika a riešenie jednoduchého problému s nefunkčnou synchronizáciou s lokálnym diskom

8. Správa SQL služieb

- a) Monitorovanie výkonu SQL servera vykonávaného vybranými počítačmi v reálnom čase
- b) Kontrola integrity raz mesačne v SQL Management Studio
- c) Skriptové udržiavanie databázy a kontrola

9. IT Koordinátor

- a) Poskytovateľ poskytne službu IT Koordinátora (ďalej len „Koordinátor IT“) počas platnosti tejto zmluvy. Koordinátor IT bude zabezpečovať riešenie porúch, rozvoja IT systémov, IT infraštruktúry a aplikáciami v rozsahu väzby na infraštruktúru Zákazníkovej organizácie. Jeho povinnosti zahŕňajú aj koordinovanie dodávateľov a projektov.

- b) **Zodpovednosti Koordinátora IT:**
 - i. Koordinátor IT bude poskytovať technickú podporu a riešiť IT otázky Zákazníka.
 - ii. Koordinátor IT bude koordinovať IT operácie v rámci organizácie Zákazníka, vrátane usmernenia technického personálu a sledovania pokroku projektov.
 - iii. Koordinátor IT bude spolupracovať so Zákazníkom na definícii a implementácii IT stratégie, štandardov a postupov.
 - iv. Koordinátor IT bude koordinovať zverených dodávateľov IT služieb a zabezpečiť, aby ich služby boli v súlade s dohodnutými štandardami a termínmi.
- c) **Rozsah povinností Koordinátora IT**
 - i. Zodpovednosti Koordinátora IT budú obmedzené na koordináciu, technickú podporu, koordinovanie dodávateľov a projektov v rámci IT infraštruktúry a časti aplikácií, kde majú priamu väzbu na služby infraštruktúry. Koordinátor IT nebude mať právomoc rozhodovať o veľkých zmenách v IT infraštruktúre alebo projektoch bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka.
 - ii. Oboznámiť sa s potrebným rozsahom fungovania aplikácií, tak aby vedel vyhodnotiť dopad na prebiehajúci projekt a IT infraštruktúru. K zaisteniu potrebných informácií bude spolupracovať s dodávateľmi. V prípade vzniku externých nákladov k zaisteniu informácií bezodkladne musí Koordinátor IT informovať Zákazníka a odsúhlasiť si ďalší postup.
 - iii. K riadeniu prác bude Koordinátor IT využívať interný servicedeskový nástroj.
- d) **Zodpovednosti zákazníka**
 - i. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Koordinátorovi IT všetky potrebné informácie a prístup k zariadeniam, systémom, ako aj k informáciám o dodávateľoch a projektoch potrebným na vykonávanie jeho povinností.
 - ii. Zákazník bude spolupracovať s Koordinátorom IT na definovaní priorít, plánovaní IT projektov, ako aj na koordinácii s dodávateľmi.

B. Výkony a služby, ktoré nie sú súčasťou pravidelného mesačného poplatku

- 1. 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 IV. ods. 2.
- 2. Servis nad rámec pracovnej doby**
 - a) Poskytovateľ môže dobrovoľne odsúhlasiť realizáciu práce s upozornením, že už pôjde o prácu mimo prac. čas. Objednávateľ súčasne súhlasí, že bude účtovaná sadzba určená pre mimo pracovný čas v zmysle Článku IV. „Cena“, ods. 2.. Ak si Poskytovateľ sám presunie prácu z pracovnej doby na mimopracovnú dobu, použijú sa sadzby platné pre pracovnú dobu.
- 3. Práce a doprava koordinátora nad rámec vymedzeného času**
 - a) Poskytovateľ bude čas a dopravu čerpaných pre službu „Koordinátor IT“ nad rámec vymedzeného rozsahu služby v Článku IV. „Cena“ odsek č.1. v sadzbách definovaných v tom istom článku v odseku č.2.

Článok III.

Dohoda o úrovni služieb (Service Level Agreement – SLA)

1. SLA - Garantovaná dostupnosť servisu; doby odozvy a vyriešenia požiadaviek, nahlásených porúch

- a) Pracovná doba pre vykonávanie bežného servisu je od 8:00 do 17:00.
- b) SLA je platné pre celý rozsah Článku II. tejto zmluvy tj. pre poruchy vyskytujúce sa v pracovnej dobe a aj pre poruchy vyskytujúce sa mimo pracovnej doby, ak bola uzavretá servisná pohotovosť mimo pracovnej doby v zmysle Článku II., časti B, ods. 2.
- c) Doby odozvy a doby odstránenia sú definované podľa priority a nasledovne:

Priorita požiadavky	Doba odozvy	Doba odstránenia
1. Havarijná	2 hodiny	6 hodín, resp. nepretržité riešenie
2. Urgentná	8 hodín	24 hodín, resp. nepretržité riešenie
3. Štandardná	5 prac. dní, resp. podľa zadaného termínu	2 týždne
4. Dlhodobá	1 mesiac	2 mesiace

- d) Poskytovateľ potvrdí, že o probléme vie a začne ho riešiť do určenej doby odozvy.
- e) Poskytovateľ vynaloží úsilie vyriešiť nahlásený problém serverového vybavenia do určenej doby odstránenia.
- f) Objednávateľ nahlási poruchu alebo žiadosť o servisný zásah pomocou helpdeskového systému CDESK, v prípade havarijnej alebo urgentnej požiadavky aj telefonicky na telefónne číslo prideleného technika, v prípade jeho nedostupnosti objednávateľ môže nahlásiť problém aj na [REDAKOVANÉ] a [REDAKOVANÉ]. Poskytovateľ a Objednávateľ môžu vzájomne dohodnúť aj iný termín začiatku realizácie servisného zásahu.
- g) Zásahy sú realizované podľa potreby vzdialene alebo na mieste u Objednávateľa.
- h) Určenie priority požiadaviek:

- i. 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.
- ii. 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 Objednávateľa alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona, v časovom horizonte 3 dní až jedného týždňa.
- iii. 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 Objednávateľa.
- iv. 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.

Článok IV.

Cena

1. Pravidelné poplatky

a) Pravidelný poplatok podľa Článku II. tejto zmluvy.

Popis obsahu poplatku	Jedn. cena bez DPH	Počet	Celkom bez DPH
1. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o sieťovú infraštruktúru na lokalite - Centrála (Článok.II/A, bod 1.a.)	100,00 EUR	1	100,00 EUR
2. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o sieťovú infraštruktúru na lokalite - Lokality (Článok.II/A, bod 1.b.)	25,00 EUR	0	0,00 EUR
3. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o "kritický" server - s nosnou produkč. funkciou, OS Windows (Článok.II/A, bod 2.)	70,00 EUR	2	140,00 EUR
4. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o "nekritický" server - so základnou funkciou, OS Windows (Článok.II/A,bod 2.)	50,00 EUR	8	400,00 EUR
5. SEAL ENTRY - základná starostlivosť o pracovné stanice (Článok.II/A,bod 2.)	15,00 EUR	0	0,00 EUR
6. SEAL ENTRY - Základná starostlivosť o SQL Databázu (Článok.II/A,bod 8.)	80,00 EUR	1	80,00 EUR
7. Monitoring CM testovacieho prostredia	8,00 EUR	5	40,00 EUR
8. Predplatené hodiny podľa Článku. II/A, bod 3.	65,00 EUR	6	390,00 EUR
9. SEAL ENTRY - Koordinátor IT (Článok.II/A,bod 9.) v rozsahu 35hod a 2 osobné návštevy mesačne.	2 000,00 EUR	1	2 000,00 EUR
Zľava 30% za monitoring servera (bod 4)	-30%	1	-120,00 EUR
Zľava 30% na správu serverov bez primárneho dodávateľa	-30%	1	-42,00 EUR
Celkom mesačný poplatok za službu SEAL ENTRY bez DPH			2 988,00 EUR

2. Poplatky za výkony a služby nad rámec pravidelných poplatkov

- Hodinová sadzba za práce vykonané v pracovnom čase 8.00 do 17.00 hod je **65 - EUR bez DPH**.
- Hodinová sadzba za vykonané práce v pracovných dňoch mimo pracovnej doby v čase od 17:00 do 8:00 hod a v dňoch pracovného pokoja budú účtované vo výške **90,00 EUR bez DPH**.
- Dopravný poplatok nad rámec zmluvných návštev sa do čerpaného času započíta ako **2,5hod**

Článok V.

Platobné podmienky

- Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi faktúru za realizáciu služieb do 25 dní, od jej vystavenia.
- Faktúra bude doručená v elektronickej forme, podpísaný PDF dokument, na emailovú adresu – XXXXXXXXXX Prípadnú zmenu adresy je možné nahlásiť Poskytovateľovi e-mailom.

Článok VI.

Čas a miesto plnenia, trvanie zmluvy

- Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať dohodnutý servis počas celého trvania tejto zmluvy.
- Miestom plnenia sú administratívne priestory Objednávateľa a ďalšie miesta podľa dohody medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
- Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od **01. 11. 2023**

4. Táto zmluva môže zaniknúť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán
 - b) výpoveďou zmluvy podľa tejto zmluvy
 - c) odstúpením od zmluvy zo zákonných dôvodov a dôvodov uvedených v tejto zmluve
5. Zánikom tejto zmluvy nezaniká povinnosť Zmluvných strán vysporiadať vzájomné vzťahy, ktoré vznikli na jej základe a/alebo z nej vyplývajúce.
6. Objednávateľ alebo Poskytovateľ môže túto zmluvu kedykoľvek vypovedať aj bez uvedenia dôvodu . Výpovedná lehota je stanovená na 2 mesiace a začne plynúť prvým nasledujúcim dňom po doručení výpovede Poskytovateľovi.
7. Výpoveď tejto Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak sa považuje výpoveď za neplatnú.

Článok VII. Ochrana dát

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že z jeho strany nedôjde k šíreniu žiadnych dát získaných akýmkoľvek spôsobom.
 - a) 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.
 - b) 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.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že informácie o Objednávateľovi budú ošetrené pred náhodným únikom dát zo zariadení a médií Poskytovateľa. Všetky informácie a zálohy operačných systémov budú uložené na médiach v kryptovanej forme (pevné disky, DAT pásky, CDmédiá, atď.)

Článok VIII. Iné práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ musí viesť záznamy o zmluvných výkonoch aspoň 3 roky dozadu. Zmluvné záznamy predloží Objednávateľovi kedykoľvek na vyžiadanie.
2. 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 VII. tejto zmluvy. Poplatok za licenciu k programu pre vzdialený prístup je na náklady Poskytovateľa.
3. 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.
4. Poskytovateľ má povinnosť uchovať kompletnú kópiu súborov z disku pred reinštaláciou 2 týždne od odovzdania zreinstalovaného servera a Objednávateľ môže požiadať o dohratie prípadných chýbajúcich dát.

Po tomto čase Poskytovateľ zálohu pred reinstalácie vymaže.

Článok IX. Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ nezodpovedá za vady vecí, ktoré boli spôsobené Objednávateľom úmyselne za účelom realizácie servisného zásahu nad rámec bežných užívateľských zvyklostí a potrieb.
2. Nárok na náhradu škody podľa Zmluvy a príslušných právnych predpisov prináleží Objednávateľovi v prípade, ak Poskytovateľ zaviniť porušenie povinnosti podľa Zmluvy a Objednávateľovi preukázateľne vznikla takýmto porušením povinnosti Poskytovateľa škoda.

Článok X. Zmluvné pokuty

1. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží dohodnutý termín realizácie servisného zásahu definovaného v Článku II., zaplatí Objednávateľovi pokutu podľa času omeškania a v prípade porušenia Článku III. bodu 1. ,
 - 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 96 hod)
 - i. Meškanie nad 25 hodín – 10% mesačného poplatku.
 - c) V prípade bezdôvodného porušenia intervalu pravidelnej servisnej prehliadky
 - i. Prekročenie o 40 dní - 10% mesačného poplatku
2. Nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty Objednávateľovi zaniká ak, si zmluvnú pokutu neuplatní do štrnástich dní od nedodržania termínu realizácie servisu Poskytovateľom. Pohľadávka Objednávateľa z titulu zmluvnej pokuty zaniká aj započítaním vzájomných pohľadávok ak má voči Poskytovateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie alebo rovnajúce sa zmluvnej pokute.
3. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty a zaplatením zmluvnej pokuty Dodávateľom nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody. V prípade opakovaného porušenia povinnosti Dodávateľa podľa tejto zmluvy alebo podľa príslušných predpisov má Objednávateľ právo od tejto zmluvy odstúpiť.

Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
2. 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.
3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť od začiatku času plnenia podľa Článku VII. tejto zmluvy.
4. Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po 1 vyhotovení.

V Bratislave dňa 31. 10. 2023

Objednávateľ:

Organizátor IDS BBSK, a.s.
Nám.SNP 23/23
974 01 Banská Bystrica
IČO: 54 162 793, DIČ: [REDACTED]

Poskytovateľ:

[REDACTED]

[REDACTED]

Organizátor IDS BBSK, a.s.
Ing. Radoslav Vavruš,
predseda predstavenstva

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

 SEAL IT Services, s.r.o.
Topoľová 2
811 04 Bratislava 1
Tel./Fax: 02/5478 9664
IČO: 35 880 872
IČ DPH: [REDACTED]

[REDACTED]

Organizátor IDS BBSK
Mgr. Ervín Erdélyi,
podpredseda predstavenstva

Osobitné dokumenty, ktoré prislúchajú k tejto zmluve
(vyhotovené do 1mes od začiatku platnosti zmluvy):

1. Zoznam serverov
2. Konfigurácia záloh