

Zmluva „Správa IT 2024/01/ZILB“ o správe IT infraštruktúry a súvisiacich službách (ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany

Dodávateľ: ALEXA s.r.o.

Daxnerova 9
010 01 Žilina
IČO: 36388149
DIČ: 2020098201
IČ DPH: SK2020098201
Zastúpená: Ing. Peter Krištofik, konateľ
kont. email: info@itglobalservis.sk
Spoločnosť je zapísaná v OR OS Žilina, oddiel Sro., Vložka č. 11837/L

Ďalej len „Dodávateľ „

Odberateľ: ŽILBYT, s.r.o

Nanterská 8399/29
010 08 Žilina
IČO: 46723994
DIČ: 2023541344
IČ DPH: SK2023541344
Ing. Jozef Pollák, konateľ, mobil: 0918 977 862
kont. e-mail: jozef.pollak@zilbyt.sk
Spoločnosť je zapísaná v OR OS Žilina , oddiel Sro., Vložka číslo: 56867/L

Ďalej len „Odberateľ „

Článok I. Preambula

Táto zmluva je uzatvorená a bude sa riadiť v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov.

Dodávateľ je spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu v Žiline vložka č.11837/L oddiel Sro, zaoberajúca sa predovšetkým obchodnou, servisnou a poradenskou činnosťou v oblasti hardveru, softvéru a súvisiacich IT služieb.

Článok II. Predmet zmluvy

1. Predmetom Zmluvy je správa IT infraštruktúry službami uvedenými v bodoch 1.1, 1.2., 1.3, 1.4 s rozsahom, objemom a cenou služieb, prípadne iných podmienok a benefitov definovaných v Špecifikácii služieb v celkovej cene za mesiac 377,68 € bez DPH a v Špecifikácii zálohovania (ďalej spoločný názov „Špecifikácia“), ktoré tvoria prílohu tejto Zmluvy.

1.1 Služby Biznis servera

Popis možných funkcionalít.

- Firewall
- Proxy server
- DHCP server
- Mailový server

Uvedené softvérové vybavenie je vo vlastníctve Dodávateľa a Odberateľ má právo užívania v čase platnosti tejto Zmluvy .

1.2 „Správa IT Basic“, ktorá obsahuje:

1.2.1 Monitoring a pripojenie: „RMM a ESMAC pre PC/NTB/Server“ v rozsahu vid' Špecifikácia

1.2.2 „Správa IT“ v rozsahu vid' Špecifikácia

Normovaný časový fond pre Správu IT v objeme:

- 25 min/mesiac/PC, NTB
- 1,5 hod/mesiac/Server
- 1 hod/mesiac/NAS

Cieľom programu „Správa IT Basic“ je zabezpečenie bezproblémového chodu, kompatibility, spoľahlivosti IT infraštruktúry. Dôležité je zdôrazniť, že služby bodu č.1.1 a č.1.2. spolu s priebežne aktualizovaným jadrom antivírusového programu, aktualizáciou firmvérov sieťových prvkov (tieto dve služby sú nepravidelné a teda nie sú zahrnuté v bode č.1.1 a č.1.2.) a aktualizáciou databázy antivírusového programu vytvárajú **Základnú a teda minimálne potrebnú úroveň bezpečnosti IT infraštruktúry.**

1.3 Dodatočné služby, ostatné tovary a služby na základe jednotlivej požiadavky

1.4 Časovo garantovaný nástup technika na servis PC/NTB a Servera/MS 365

Článok III.

Spôsob vykonávania služieb, objednávanie a prevzatia tovarov a služieb, fakturácia

1. Služby uvedené v čl. II. bode 1.1 budú dodávané okrem nevyhnutných technických a technologických výpadkov v režime 24/7 (24 hodín, 7 dní v týždni) podľa Špecifikácie služieb.

Služby uvedené v čl. II. bode 1.2. budú vykonávané podľa Špecifikácie služieb priebežne počas pracovného času Dodávateľa od 7:30 hod. do 16:00 hod. aj mimo pracovného času Dodávateľa. Odberateľ súhlasí s vykonávaním služieb Dodávateľa vzdialene ľubovoľne aj mimo pracovného času Odberateľa, ako aj zo zapnutím PC/NTB/Server a ostatnej súvisiacej infraštruktúry pre tieto účely. V prípade, že je pre služby podľa čl. II bodu 1.2. v Špecifikácie služieb uvedená Individuálna zľava, adekvátne k tejto zľave sa znižuje aj Normovaný časový fond uvedený v čl. II. bode 1.2 Zmluvy z dôvodu možnosti efektívnejšej práce Dodávateľa pri správe IT vzhľadom k počtu PC/NTB/Server/NAS. Jednotlivá Špecifikácia služieb a Špecifikácia zálohovania bude obsahovať dátum od kedy je jednotlivá špecifikácia platná, prípadne uvedené aj číslo verzie.

Dodávky tovarov a služieb podľa v čl. II. bodu 1.3. budú vykonávané podľa Dodatočných služieb uvedených v Špecifikácii služieb, alebo podľa aktuálneho Cenníka služieb Dodávateľa a individuálnych podmienok uvedených v ponuke, ak bola k jednotlivej požiadavke, alebo objednávke taká ponuka vypracovaná a schválená zo strany Odberateľa.

Služby uvedené v čl. II. bode 1.4. budú vykonávané s garantovaným reakčným časom v rámci pracovného času Dodávateľa od 7:30 hod. do 16:00 hod. PC/NTB do 8 hod prac. hodín od nahlásenia požiadavky v prípadoch Havarijnej požiadavky, kedy tento stav môže priamo ohroziť podnikateľskú činnosť Odberateľa. Server/MS 365/Sieťová infraštruktúra do 4 hod prac. hodín od nahlásenia požiadavky v prípade Havarijnej požiadavky a teda závad serverovej a komunikačnej infraštruktúry s dopadom na všetkých užívateľov. Požiadavky v zmysle v čl. II. bodu 1.4. musia byť nahlásené cez Servisnú zónu na www.itglobalservis.sk, alebo smskou na telefón správcu IT, v krajnom prípade smskou na tel. číslo 0905 638 241 (Ing. Peter Krištofik) z dôvodu preukázateľnosti časových údajov a popisu. Garantovaný reakčný čas sa nevzťahuje na obdobie živelných udalostí, epidémií, kalamičných situácií a iných mimoriadnych udalostí.

V ostatných prípadoch sa požiadavky začnú riešiť do 3 prac. dní, alebo podľa dohody medzi Objednávateľom a správcou IT.

2. Vyhradená oprávnená osoba na objednávanie a prevzatie tovarov, služieb a servisných požiadavok a taktiež zmeny Špecifikácie zálohovania:

- Ing. Jozef Baránek, jozef.baranek@zilbyt.sk, 0905 975 992

Vyhradená oprávnená osoba na zmeny rozsahu, objemu a cien služieb uvedených v Špecifikácii.:

- Ing. Jozef Baránek, jozef.baranek@zilbyt.sk, 0905 975 992

Počas neprítomnosti v oboch prípadoch kompetencie vyhradenej oprávnenej osoby preberá :

- Ing. Jozef Pollák, jozef.pollak@zilbyt.sk, 0918 977 862
alebo
- Mgr. Lukáš Kristek, lukas.kristek@zilbyt.sk, 0917 342 730

V prípade, že Odberateľ neuviedol v Objednávke Správy IT Vyhradenú oprávnenú osobu na objednávanie a prevzatie tovarov, služieb a servisných požiadavok, je každá osoba oprávnená vykonávať uvedené úkony v rozsahu Zmluvy, ktorá komunikuje z e-mailovej adresy domény Odberateľa.

V prípade, že Odberateľ neuviedol v Objednávke Správy IT Vyhradenú oprávnená osoba na zmeny rozsahu, objemu a cien služieb, potom rozsah, objem a zmenu cien služieb uvedených v Špecifikácii služieb schvaľuje konateľ. Proces schvaľovania zmien bude výlučne elektronicky formou e-mailovej komunikácie. Procedúra schválenia aktualizácie Špecifikácie služieb bude nasledovná: Dodávateľ zašle podľa kompetencie pracovníkovi Odberateľa, alebo Vyhradenej oprávnenej osobe, alebo konateľovi aktualizovanú Špecifikáciu služieb vrátane návrhu Dodatku k zmluve s potvrdením o doručení. Odberateľ sa zaväzuje schváliť, alebo odmietnuť aktualizovanú Špecifikáciu najneskôr do 30 dní od zaslania s potvrdením o doručení.

Súčasťou schválenia Špecifikácie služieb bude aj podpísanie súvisiaceho Dodatku k zmluve zo strany Odberateľa, ktorý bude poslaný s aktualizovanou Špecifikáciou služieb.

Odberateľ prehlasuje, že má výlučnú kontrolu a zodpovednosť za komunikáciu z e-mailových adries v doméne Odberateľa.

Okrem prípadu tovarov s nízkou hodnotou do 40 € bez DPH (káble, klávesnice a podobne) Dodávateľ vždy na základe dopytu HW zašle Odberateľovi minimálne zjednodušenú ponuku s uvedením popisu tovaru a ceny. Tovar na základe takejto ponuky bude dodaný v rámci Objednávky Správy IT, až po písomnom mailovom odsúhlasení zo strany Odberateľa. Odberateľ súhlasí s nahlasovaním servisných požiadavok aj telefonicky, v rámci Objednávky Správy IT a berie na vedomie, že Dodávateľ v tomto prípade nevie objektívne vyhodnotiť pracovno právny vzťah a kompetencie zadávateľa požiadavky vo vzťahu k Odberateľovi. Taktiež v tomto prípade nevie vyhodnotiť dodržanie časových termínov a rozsahu naplnenia zadania požiadavky.

3. Na opakujúce sa mesačné služby popísané a zadané v čl. II. bode č. 1.1, 1.2, a 1.4 Zmluvy Dodávateľ môže, ale nie je povinnosť vypisovať a zasielať Servisný protokol o ich vykonaní a dodaní. V uvedenom prípade bude faktúra zároveň dodacím listom. Fakturácia služieb podľa v čl. II. bode č. 1.1, 1.2, a 1.4 bude vykonávaná v posledný prac. deň v mesiaci. Zdaniteľné plnenie bude v posledný kalendárny deň v mesiaci. Po dodaní individuálnych tovarov a služieb v rozsahu podľa čl. II. bodu č. 1.3 správca IT za Dodávateľa vyplní Servisný protokol, ktorý slúži ako dodací list a tento bude zaslaný elektronicky na e-mailovú adresu Vyhradenej oprávnenej osoby, alebo na emailovú adresu Objednávateľa jednotlivej požiadavky, ktorý potvrdí vykonanie a úplnosť prác elektronicky, alebo obratom zašle pripomienky k dodaniu tovarov a služieb.

V prípade, že Odberateľ, resp. Objednávateľ nepotvrdí a ani nevznesie preukázateľne námietky k Servisnému protokolu do 5 prac. dní od doručenia Servisného protokolu, Servisný protokol bude považovaný za odsúhlasený a schválený zo strany Odberateľa. V prípade fyzického výkonu u Odberateľa sa účtuje min. jedna servisná hodina. Fakturácia za tovary a služby podľa čl. II. bodu č. 1.3 bude vykonávaná priebežne počas mesiaca, prípadne 1x za mesiac, tak ako v prípade služieb podľa bodov č.1.1, č.1.2 a č.1.4.

Článok IV.

Práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa

1. Pri zadávaní požiadavky je Odberateľ povinný uviesť minimálne nasledovné údaje:
 - Názov Odberateľa
 - Kontaktné údaje zadávateľa a užívateľa: meno, telefón, e-mail, adresu
 - Typ zariadenia, popis problému a taktiež názov pracovnej stanice, aby bola zrejmá priorita pre kritické pracovné stanice
2. V prípade servisného zásahu na zariadeniach, u ktorých ešte trvá záručná lehota, bude Dodávateľ postupovať podľa platných záručných a servisných podmienok dodávateľa produktu. Práce a náklady spojené s vybavovaním záručnej opravy iného dodávateľa Odberateľa budú fakturované Odberateľovi služby v celom rozsahu (testovanie, komunikácia zo záručným strediskom, doprava a pod.) až po uvedenie zariadenia do stavu pred záručnou opravou. V prípade vybavovanie záručnej opravy na zariadenie dodané Dodávateľom, budú účtované iba práce a náklady, ktoré je potrebné vykonať na uvedenie zariadenia do stavu ako pred záručnou opravou v rovnakom rozsahu, ako keď si Odberateľ kúpil od Dodávateľa nové zariadenie.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať kvalitné služby.
4. Záruka na vykonané práce sa nevzťahuje na poruchy, ktoré vzniknú dôsledkom:
 - neodborného, alebo nešetrného používania, najmä v prípadoch, keď užívateľ má práva, ktoré mu umožňujú inštalovať softvér, alebo meniť konfiguráciu a nastavenia PC
 - nedokonalnej ochrany proti vírusom a spywarom
 - vyššej moci

Záruka na dodané náhradné diely sa riadi podľa záručných podmienok jednotlivých výrobcov.
5. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, a osobných údajoch o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto zmluvy o klientovi dozvie a to aj po dobu min. 2 roky po ukončení zmluvy s výnimkou prípadov riešenia sporov medzi zmluvnými stranami.
6. Dodávateľ nie je oprávnený kontrolovať dodržiavanie licenčných práv spojených s užívaním akéhokoľvek softvéru nainštalovaného na jednotlivých staniciach v počítačovej sieti Odberateľa, ale má právo upozorniť Odberateľa o zistení porušovania týchto práv. V žiadnom prípade nezodpovedá za nelegálny softvér inštalovaný na PC/NTB/Server (počítačoch)/(notebookoch)/(serveroch).
7. Dodávateľ bude poskytovať informácie Odberateľovi ako zabezpečiť ochranu siete pred nežiaducimi prienikmi a vírusmi, navrhovať nevyhnutné opatrenia na zamedzenie ohrozenia siete. Dodávateľ nezodpovedá a nenesie žiadnu zodpovednosť za prístup do siete Odberateľa z inej IP adresy ako z IP adresy Dodávateľa.
8. Odberateľ súhlasí so vzdialeným VPN prístupom Dodávateľa do siete Odberateľa v neobmedzenom čase 24/7 cez internet počas pracovného času a taktiež po pracovnom čase z dôvodu údržby systémového prostredia.
9. Odberateľ poskytne Dodávateľovi potrebnú nevyhnutnú súčinnosť ku kvalitnému výkonu dohodnutých úkonov a prác. Odberateľ bude rešpektovať rozhodnutie Dodávateľa v prípade odmietnutia požiadavky na inštaláciu SW, u ktorého nie je jednoznačné splnenie licenčných podmienok užívania softvéru Odberateľom.
10. Dodávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za stratu dát z nosičov dát, ktoré neboli spôsobené Dodávateľom.

11. Odberateľ ako Prevádzkovateľ týmto udeľuje súhlas Dodávateľovi ako Sprostredkovateľovi pri spracovaní osobných údajov v nasledovnom rozsahu:
- so spracovaním osobných údajov, a to v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, na základe ktorého boli spracované PRAVIDLÁ SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV v spoločnosti Alexa, s.r.o. prevádzka IT GlobalServis, s ktorými sa v aktuálnom znení Prevádzkovateľ oboznámil na webovej stránke www.itglobalservis.sk v časti Ochrana osobných údajov pred udelením súhlasu. Tieto pravidlá budú priebežne aktualizované a v aktuálnom znení zverejňované na webovej stránke www.itglobalservis.sk v časti Ochrana osobných údajov.
 - s kontaktovaním: telefonicky, prostredníctvom sms, e-mailom, poštou
 - zasielaním faktúr a iných dokumentov v elektronickej forme
 - so vzdialeným pripojením Sprostredkovateľa k počítačom, notebookom, serverom a ostatným prostriedkom IT vybavenia (ďalej len „IT zariadenia“) Prevádzkovateľa a taktiež k inštalácii sw klientov na IT zariadeniach Prevádzkovateľa pre vzdialene pripájanie sa a monitoring prevádzkových stavov
 - s pripojením IT zariadení Prevádzkovateľa na centrálné servery riadenia bezpečnosti IT (ESET, Antispam a pod..)

Odberateľ ako Prevádzkovateľ udeľuje súhlas po dobu účinnosti Zmluvy.

12. Odberateľ súhlasí s tým, že pracovníci Odberateľa nebudú mať administrátorské práva na pracovných staniciach, aby nevykonávali neodborné nastavenia a zmeny v konfigurácii. Všetky inštalácie a aktualizácie programového vybavenia budú robiť servisní technici Dodávateľa

Článok V. Ostatné ustanovenie

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 3 roky.
2. Predčasné ukončenie platnosti zmluvy je možné:
 - dohodou zmluvných strán,
 - alebo písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez udania dôvodu a to s 3 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane
 - alebo písomnou výpoveďou Dodávateľa s 1 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane v prípade, že Dodávateľ eviduje na Odberateľa faktúry po splatnosti viac ako 21 kalendárnych dní, alebo ak Odberateľ neakceptoval aktualizovanú Špecifikáciu služieb, ktorej predchádzala schvaľovacia lehota 30 dní.
3. Dodávateľ má nárok na úhradu za všetky služby realizované počas platnosti tejto Zmluvy okrem prípadu závažného porušenia zmluvy Dodávateľom. Na také závažné porušenia Zmluvy Dodávateľom, je Odberateľ povinný do 5 pracovných dní upozorniť Dodávateľa e-mailom s potvrdením o doručení na e- mailovu adresu uvedenú v čl.V bode 9, alebo poštou doporučeným listom na adresu uvedenú v čl.V bode 9. Za závažné porušenie zmluvy sa nepovažuje prípad, keď Dodávateľ si nemohol plniť svoje záväzky vyplývajúce z predmetu tejto zmluvy pretože Odberateľ neposkytol Dodávateľovi potrebnú súčinnosť nevyhnutnú ku kvalitnému výkonu dohodnutých úkonov a, alebo zavinené vyššou mocou, t.j. živelných udalostí, epidémií, kalamitných situácií a iných mimoriadnych udalostí. Dodávateľ je oprávnený prerušiť, alebo úplne zastaviť dodávku tovarov a služieb v prípade, že Odberateľ má u Dodávateľa faktúry po splatnosti viac ako 21 kalendárnych dní. V takom prípade je Dodávateľ povinný e-mailom s potvrdením o doručení informovať Odberateľa 5 pracovných dní pred prerušením, alebo

zastavením dodávok tovarov a služieb na kontaktný e-mail uvedený v údajoch Dodávateľa tejto Zmluvy.

4. Vzájomné práva a povinnosti z tejto zmluvy vyplývajúce sa zmluvné strany zaväzujú vysporiadať najneskôr do 30 dní odo dňa skončenia jej platnosti
5. Obsah zmluvy môže byť menený len dohodou zmluvných strán a to vždy len formou písomného dodatku s výnimkou aktualizácie Špecifikácie služieb, kedy sa zmení cena na základe indexu inflácie spôsobom uvedeným čl. V bode 10.. V tomto prípade je Dodávateľ povinný pred touto zmenou len informovať Výhradenú osobu na zmeny rozsahu, objemu a cien služieb.
6. Zmluva a Špecifikácie sa vyhotovuje v 4 vyhotoveniach, vlastnoručne podpísaných zmluvnými stranami, z ktorých Odberateľ obdrží 3 vyhotovenia a Dodávateľ jedno vyhotovenie. Zmluva a Špecifikácie sú predmetom tajomstva zmluvných strán, obsahujú údaje a postupy, ktoré sú predmetom duševného vlastníctva Dodávateľa, a taktiež údaje a data Odberateľa, ktoré môžu byť zneužívané na hackersky útok na Odberateľa.
7. Odberateľ a Dodávateľ prehlasujú, že zmluva nebola koncipovaná na základe nepravdivých údajov a v časovej tiesni, alebo dohodnutá ani v inak jednostranne nevýhodných podmienkach. Podpisom deklarujú svoje slobodné rozhodnutie.
8. Dodávateľ nie je povinný pred ukončením platnosti tejto zmluvy poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť preberajúcemu správcovi IT, alebo Dodávateľovi služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy v prípade, že Dodávateľ eviduje v tom čase pohľadávky voči Odberateľovi po lehote splatnosti.
9. Osoba oprávnená jednať za Dodávateľa vo veciach zmluvných: Ing. Peter Krištofik, mobil: 00421905638241, e-mail: info@itglobalservis.sk. Akékoľvek písomnosti zo strany Odberateľa budú adresované na nasledovnú adresu:

Alexa s.r.o.
Prevádzka It Global Servis
Ing. Peter Krištofik
Murgašová 1303/6
010 01 Žilina

Odberateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Dodávateľa o každej personálnej, kompetenčnej a kontaktnej zmene osôb uvedených v tejto Zmluve za Odberateľa.

10. Zmluvne strany sa dohodli, že ceny sa budú automaticky prispôbovať vývoju indexu inflácie spotrebiteľských cien, a to tak, že Dodávateľ po zverejnení uvedeného údajja Slovenským štatistickým úradom za predchádzajúci rok je oprávnený jednostranne zvýšiť ceny o ročnú mieru inflácie podľa uvedeného indexu na nasledovné obdobie. Túto zmenu môže Dodávateľ vykonať za jeden rok, alebo ako súčet viacero indexov za viac rokov nasledujúcich po sebe počas platnosti Zmluvy, najskôr však v roku, ktorý je o 1 rok vyšší ako rok uzatvorenia Zmluvy.
11. Podrobná Špecifikácia cien, spôsobu a rozsahu jednotlivých prác vykonávaných v zmysle tejto Zmluvy, ktorá tvorí prílohu Zmluvy je predmetom obchodného tajomstva a taktiež z dôvodu IT bezpečnosti nepodlieha povinnému zverejňovaniu.
12. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni zverejnenia v zmysle §47a Občianskeho zákonníka.

V Žiline

V Žiline

za Dodávateľa:
Ing. Peter Krištofik, konateľ

za Odberateľa:
Ing. Jozef Pollák, konateľ