

Zmluva o zabezpečení servisnej starostlivosti

uzavretá podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

1. ZMLUVNÉ STRANY

Dodávateľ:

Názov organizácie:..... **Smart Computer, spol.s r.o.**

Ulica: J.C. Hronského 11

PSČ/mesto: 960 01 Zvolen

IČO: 31629881

IČ DPH:

Bankové spojenie:

Dodávateľ je právnická osoba zapísaná v OR Okresného súdu v B.Bystrici oddiel Sro, vložka č. 2755/S.

V zastúpení Ing. Jana Martinická, konateľka

Odberateľ:

Názov organizácie:..... **Zariadenie sociálnych služieb Záhonok**

Ulica: Záhonok 3205/2

PSČ/mesto: 960 01 Zvolen

IČO: 00648515

DIČ:

Bankové spojenie:

IBAN:

V zastúpení PhDr. Mária Machyová, riaditeľka

2. PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom tejto zmluvy je servisná starostlivosť o informačné technológie špecifikované v prílohe č.1, tak aby bol garantovaný bezchybný stav, funkčnosť a spoľahlivosť. Dodávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí služby s definovanou dostupnosťou a kvalitou podľa článku 2 a 4 tejto zmluvy.

Servisná starostlivosť podľa tejto zmluvy znamená **pravidelnú údržbu**, zabezpečenie **servisných zásahov** v prípade výskytu poruchy a **inštalácie** potrebné pre správnu funkcionálnu IT infraštruktúru odberateľa.

2.2 **Pravidelnú údržbu** dodávateľ vykonáva priamo v sídle Odberateľa, alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu na úsekoch odberateľa. Pravidelná údržba pozostáva z nasledujúcich činností ak sú tieto technicky aplikovateľné vyššie uvedeným spôsobom na výpočtovú techniku a programové vybavenie odberateľa uvedené v prílohe č.1 tejto zmluvy:

- kontrola nastavenia automatickej aktualizácie dátových súborov k antivírusovému softwaru, alebo manuálna aktualizácia najnovších/aktuálnych dátových súborov k legálne nadobudnutým a nainštalovaným verziám antivírusových programov na všetkých serveroch a staniach a ich nastavenie podľa potreby

- antivírusové prehliadky podľa potreby a prípadné odvírenie na všetkých serveroch a staniach, ku ktorým má odberateľ legálne nadobudnuté a nainštalované antivírusové programy. Pri antivírusovej prehliadke, alebo odvírení budú vždy použité najaktuálnejšie dostupné dátové súbory ku konkrétnej verzii antivírusového programu.

- defragmentácia a ošetrovanie chybných sektorov pevných diskov počítačov v prípade potreby

(potrebu defragmentácie zväži servisný technik podľa potreby)

- optimalizácia a vytvorenie dostatočného miesta na diskoch v serveroch a staniach (vymazanie nepotrebných systémových súborov, presun/archivácia iných súborov) a ďalšie úkony vedúce k zabezpečeniu čo najlepšieho stavu a výkonu serverov odberateľa

Dodávateľ nie je oprávnený mazať užívateľské súbory bez predchádzajúceho súhlasu a asistencie zodpovednej osoby odberateľa

- údržba a administrácia serverov a staníc (inštalácia service packov podľa potreby, nastavenie zdieľania sieťových diskov, adresárov, tlačiarň a definovanie prístupových práv užívateľov, apod.)

- kontrola funkčnosti aplikácií, ktoré zabezpečujú prevádzku vnútornej počítačovej siete odberateľa, najmä aplikačných služieb Windows Server, DNS, DHCP

- kontrola záložných zdrojov UPS zálohujúcich servery a stav batérií podľa informácií monitorovacieho softwaru.

- kontrola dátového spojenia k poskytovateľovi Internetových služieb (www, e-mail) a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera, v prípade potreby vymazanie/archivácia starých mailov so súhlasom zodpovednej osoby odberateľa

- kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania na dostupné zálohovacie médium (NAS, HDD), overenie vykonania poslednej zálohy, prípadne zmena nastavenia podľa požiadaviek

- poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy

2.3 **Servisný zásah** znamená akýkoľvek výjazd servisného technika dodávateľa, alebo jeho subdodávateľa k odberateľovi, alebo servisný zásah prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu z ľubovoľného miesta za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach, alebo programovom vybavení odberateľa a odstránenie samotnej poruchy. V prípade, že sa jedná o poruchu hardwarového komponentu patrí sem aj zabezpečenie jeho opravy v autorizovanom servise. Opravu chybného komponentu je dodávateľ povinný pre odberateľa prednostne uplatniť u

pôvodného dodávateľa, alebo vo výrobcom doporučenom autorizovanom servisnom stredisku. Náklady na pozáručnú opravu chybného komponentu hradí v plnej výške odberateľ.

2.4 Inštalácia je práca dodávateľa, alebo jeho subdodávateľa za účelom inštalácie a konfigurácie nových produktov (hardware a/alebo software), nových technológií a upgrade existujúcich produktov na novšie verzie (hardware a/alebo software) na základe objednávky odberateľa.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Cena za "servisnú starostlivosť" poskytovanú odberateľovi za obdobie 1 mesiaca je **120,00 EUR bez DPH**. K tejto cene bude v čase fakturácie pripočítaná DPH v zákonom stanovenej výške. Daň z pridanej hodnoty je v čase uzatvorenia zmluvy 20%, cena za "servisnú starostlivosť" poskytovanú odberateľovi počas platnosti tejto sadzby za obdobie 1 mesiaca **s DPH je 144,00 EUR**.

3.2 V cene je zahrnutá pravidelná údržba a servisné zásahy vykonávané na mieste, alebo vzdialene v sídle odberateľa a vzdialene na úsekoch odberateľa na zariadeniach a software podľa prílohy č. 1 v časoch podľa článku 4.2 a všetky dopravné náklady vo Zvolene s tým spojené. Vyššie uvedené služby sú poskytované bez účtovania ďalších poplatkov okrem prípadov uvedených v bode 3.3.

3.3 Servisné zásahy, alebo inštalačné práce, ktoré nie sú zahrnuté v mesačnom poplatku za servisnú starostlivosť podľa článku 3.1 a 3.2:

- všetky servisné zásahy vykonávané v dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja, štátnych sviatkov a v pracovných dňoch v čase od 17:00 do 8:00
- všetky servisné zásahy vykonané mimo hardwaru a softwaru uvedeného v prílohe č. 1
- všetky objednané inštalácie, t.j. práce v súvislosti s rozširovaním alebo upgradovaním aktuálneho stavu výpočtovej techniky a/alebo programového vybavenia
- prípady kde poruchu alebo nefunkčnosť spôsobil neodborný zásah, alebo neznalosť odberateľa, alebo tretej osoby pri obsluhu výpočtovej techniky, alebo programového vybavenia
- servis v prípadoch, ak predmetné zariadenie nebolo používané na určený účel, výrobcom doporučeným spôsobom a vo výrobcom doporučených podmienkach
- obnova omylom zmazaných súborov, alebo mailov
- odstraňovanie následkov napadnutia počítačovým vírusom, pričom odberateľ nemal v čase napadnutia vírusom na konkrétnom zariadení inštalovaný a používaný žiadny legálny aktuálny antivírusový program s databázou nie staršou ako 1 mesiac
- vyžiadaná výmena zálohovacích médií mimo „pravidelnej údržby“
- servisné zásahy, kde poruchu spôsobil nedostatok miesta na pevnom disku PC alebo servera, pričom na možnosť týchto problémov dodávateľ odberateľa upozornil listom, alebo prostredníctvom e-mailu
- prípady kde poruchu alebo nefunkčnosť spôsobila vyššia moc (povodeň, požiar, zemetrasenie, vojna a pod.)

3.4. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu za zabezpečenie **servisnej starostlivosti** v mesačných platbách :
Mesačná platba v EUR : suma podľa bodu 3.1., Variabilný symbol : číslo faktúry, Konštantný symbol : 0308
IBAN : SK741100000002625130445, Termín splatnosti : 30 dní od skončenia príslušného mesiaca.

3.5 Faktúra za servisnú starostlivosť v príslušnom mesiaci bude dodávateľom vystavená vždy do konca daného mesiaca.

3.6 V prípade omeškania odberateľa s úhradou faktúr za servisnú starostlivosť je dodávateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

4. POVINNOSTI DODÁVATEĽA

4.1 Dodávateľ je povinný vykonávať u odberateľa odborné práce stanovené predmetom zmluvy v bode 2.1.

4.2 Doba poskytovania služieb

Dodávateľ je povinný poskytovať svoje služby v zmysle tejto zmluvy v nasledujúcich časoch:

Pravidelná údržba – pracovné dni 8:00 – 17:00

Servisné zásahy – pracovné dni 8:00 – 17:00

Odberateľ je oprávnený požadovať plnenie zmluvy len vo vyššie uvedených časoch. Mimo uvedenú dobu len v naliehavých prípadoch, vždy po vzájomnej dohode s odberateľom. Prípadné servisné zásahy mimo vyššie uvedenú dobu nie sú zahrnuté v mesačnom poplatku za servisnú starostlivosť.

4.3 Čas vykonávania pravidelnej údržby zahrnutý v "servisnej starostlivosti" dodávateľ s odberateľom dohodli **v rozsahu 4 hodín za mesiac**.

4.4 Reakčná doba je čas do ktorého je dodávateľ povinný začať vyžadovaný "servisný zásah" v pracovných dňoch v dobe od 8:00 do 17:00. Dohodnutá **reakčná doba sú 3 hodiny**, ak sa jedná o servis v sídle odberateľa, alebo vzdialene na úsekoch odberateľa na zariadenia a software podľa prílohy č.1.

4.5 V prípade oneskorenia dodávateľa so začatím vyžiadaného servisného zásahu, má odberateľ nárok na vrátenie 10 % z ceny mesačného poplatku za "servisnú starostlivosť" za každé jedno meškanie. O uvedenú sumu je dodávateľ povinný pri fakturácii za príslušný mesiac znížiť cenu za „servisnú starostlivosť“ podľa bodu 3.1. Tento nárok musí odberateľ uplatniť písomne (list, e-mail). Nárok na vrátenie uvedenej sumy odberateľovi zaniká, ak v deň meškania má voči dodávateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie než požadovaná suma.

4.6 Miestom plnenia zmluvy je prevádzka odberateľa.

4.7 Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie a dostupné prostriedky na skoré odstránenie vzniknutej poruchy.

4.8 O vykonanom servisnom zásahu bude dodávateľom, ak o to odberateľ požiada vystavený preberací protokol s popisom prác a dodaných komponentov, ktorý potvrdí zodpovedná osoba odberateľa.

4.9 Dodávateľ môže vykonávať plnenie zmluvy prostredníctvom svojho zmluvného partnera, ktorého pracovníci budú dostatočným spôsobom oboznámení s technickým riešením a stavom IT infraštruktúry odberateľa a budú viazaní mlčanlivosťou podľa článku 6 tejto zmluvy.

4.10 Všetky zistené nedostatky, vykonané podstatné zásahy a prípadné odporúčania je dodávateľ povinný hlásiť zodpovednej osobe odberateľa (bod 5.1).

4.11 Odberateľ môže požiadavky na servisný zásah hlásiť dodávateľovi počas pracovných dní od 8:00 do 17:00 na telefónnom čísle dodávateľa **0908 - 912975**. Mimo uvedeného času môže odberateľ zaslať požiadavku na e-mailovú adresu : servis@smart.sk. Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie, aby aspoň jedna z uvedených možností nahlasovania požiadaviek na servisný zásah bola neustále funkčná. V prípade, že odberateľ nemôže uplatniť požiadavku na servisný zásah z dôvodu nefunkčnosti telefónu alebo e-mailu dodávateľa súčasne, pričom táto nefunkčnosť spôsobí oneskorenie začatia servisného zásahu, odberateľ má nárok na vrátenie časti mesačného poplatku v zmysle bodu 4.5.

4.12 V prípade napadnutia počítačov počítačovým vírusom, ktorý nezachytil antivírusový program, je dodávateľ povinný vynaložiť maximálne úsilie na jeho odstránenie a minimalizáciu spôsobených škôd. Dodávateľ nezodpovedá za straty spôsobené účinkom počítačového vírusu(ov) a to ani v prípade keď je na konkrétnom počítači inštalovaný antivírusový software s aktuálnym dátovým súborom.

5. POVINNOSTI ODBERATEĽA

5.1 Odberateľ je povinný určiť zodpovednú osobu pre styk s dodávateľom, ktorá má prehľad o výpočtovej technike a programovom vybavení odberateľa a je vybavená takými kompetenciami, aby mohol dodávateľ bez obmedzenia vykonávať práce stanovené v predmete tejto zmluvy. Meno zodpovednej osoby je uvedené v prílohe č.1 tejto zmluvy. Zmenu zodpovednej osoby je odberateľ povinný nahlásiť dodávateľovi písomne.

5.2 Odberateľ je povinný riešiť všetky požiadavky spadajúce do predmetu tejto zmluvy prednostne prostredníctvom zodpovednej osoby odberateľa.

5.3 Odberateľ je povinný bezprostredne po ukončení akýchkoľvek prác potvrdiť preberací protokol, ktorý vystaví dodávateľ a skontrolovať jeho správnosť.

5.4 Odberateľ je povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy.

5.5 Odberateľ sa zaväzuje obnovovať predplatené pre aktualizáciu zakúpeného antivírusového programového vybavenia v potrebnom rozsahu, ale dodávateľ je zodpovedný za včasné upozornenie odberateľa na potrebu obnovy používaných prostriedkov.

5.6 Odberateľ sa zaväzuje hlásiť dodávateľovi zmenu počtov výpočtovej techniky a programového vybavenia uvedeného v prílohe č. 1 tejto zmluvy, či iné relevantné skutočnosti, tak aby mohla byť bezodkladne aktualizovaná servisná zmluva.

5.7 Odberateľ je povinný mať k dispozícii vždy potrebné množstvo použiteľných zálohovacích médií a písomne špecifikovať údaje, frekvenciu a spôsob zálohovania údajov. Podľa tohto dokumentu je dodávateľ povinný nastaviť systém zálohovania. Za správne uskladnenie a ochranu záložných zariadení s archivovanými údajmi je zodpovedný odberateľ.

5.8 Odberateľ nie je oprávnený svojvoľne zasahovať do softwarovej a hardwarovej konfigurácie serverov bez predchádzajúcej konzultácie s dodávateľom. V prípade potreby inštalácie produktu tretej strany (software, hardware) je

odberateľ povinný v dostatočnom predstihu informovať dodávateľa o tomto zámere a ak si to situácia vyžaduje, prizvať pracovníka dodávateľa k inštalácii.

6. OCHRANA ÚDAJOV A MLČANLIVOSŤ

6.1 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa počas vykonávania predmetu zmluvy dozvedeli, a to počas trvania tejto zmluvy, ako aj päť rokov po skončení zmluvného vzťahu.

6.2 Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch používateľov a zákazníkov odberateľa, ak by sa ich mal možnosť dozvedieť v zmysle zákona o Ochrane osobných údajov.

6.3 Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých faktoch týkajúcich sa informačných technológií odberateľa a jeho obchodných záležitostiach. V prípade, ak dostal dodávateľ od odberateľa súhlas pre diaľkovú konfiguráciu zariadení odberateľa, je dodávateľ povinný držať v tajnosti všetky údaje slúžiace pre prístup do počítačovej siete odberateľa a chrániť ich proti zneužitiu.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Táto zmluva sa uzatvára **na dobu určitú 1 rok**. Po uplynutí doby jej platnosti sa táto zmluva automaticky predlžuje a to vždy o 1 rok, pokiaľ jeden zo zmluvných strán zmluvu nevypovie písomne minimálne 2 mesiace pred ukončením jej platnosti.

7.2 Výpovedať zmluvu môže ktorákoľvek zo zmluvných strán bez udania dôvodu písomne.

7.3 Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.

7.4 Zmluvné strany môžu od zmluvy odstúpiť v prípade závažného porušenia zmluvných povinností druhou stranou. Odstúpeniu od zmluvy musí predchádzať písomná výzva na plnenie zmluvných povinností. Od Zmluvy možno odstúpiť písomným oznámením, ak v lehote troch dní od doručenia písomnej výzvy nedôjde k plneniu zmluvných povinností obsiahnutých vo výzve.

7.5 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

7.6 V prípade, že ktorákoľvek z ustanovení Zmluvy bude súdom, alebo príslušným štátnym orgánom z akéhokoľvek dôvodu vyhlásené za neplatné, nezákonné alebo nevynútiteľné, nemá to vplyv na platnosť, zákonnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sa zavazujú bez zbytočného odkladu odstrániť dodatkom k Zmluve takéto chybné ustanovenie novým ustanovením, ktoré je platné, zákonné a vynútiteľné a čo najlepšie zodpovedá nahrádzanému ustanoveniu.

7.7 Všetky spory, nezrovnalosti alebo rozdielnosti pri výklade Zmluvy sa najprv riešia vzájomným rokovaním. V prípade pretrvávajúceho sporu bude na konanie príslušný súd v Slovenskej republike.

7.8 Zmeny a doplnky tejto zmluvy sú možné len písomnou formou po podpísaní obidvoma zmluvnými stranami.

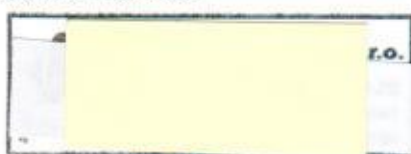
7.9 Zmluvné strany sú viazané prejavmi svojej vôle urobenými v tejto Zmluve a vyhlasujú, že ich zmluvná vôľnosť nie je ničím obmedzená, že majú právo zaväzovať sa v súlade s touto zmluvou. Zmluva vyjadruje ich slobodný a vážny úmysel, súhlasia s jej obsahom a zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité. Zmluvné strany prehlasujú, že s obsahom zmluvy súhlasia, čo potvrdzujú svojím podpisom.

7.10 Zmluva nadobúda **účinnosť dňom 01.03.2024**

7.11 Nadobudnutím účinnosti tejto zmluvy strácajú platnosť všetky predchádzajúce zmluvy o zabezpečení servisnej starostlivosti s rovnakým predmetom zmluvy uzatvorené medzi dodávateľom a odberateľom.

7.12 Právne vzťahy neupravené touto zmluvou z nej vyplývajúce sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka.

Vo Zvolene, 29.02.2024

A rectangular box containing a yellowed signature of Ing. Jana Martinická. The signature is written in blue ink and is partially obscured by a yellow highlight. The box has a thin black border and the letters "I.O." are visible in the top right corner.

Za dodávateľa
Ing. Jana Martinická

A rectangular box containing a yellowed signature of PhDr. Mária Machayová. The signature is written in blue ink and is partially obscured by a yellow highlight. The box has a thin black border and the letters "I.O." are visible in the top right corner.

Za odberateľa
PhDr. Mária Machayová

Príloha č. 1

**k Zmluve o zabezpečení servisnej starostlivosti pre
Zariadenie sociálnych služieb Záhonok,
Záhonok 3205/2, 960 01 Zvolen**

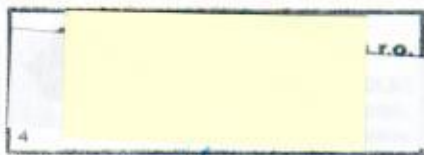
FILE SERVER : NAS-DD NAS DS216+II :
19 užívateľov + SPOLOČNÉ + AMBULANCIA + SOCIALNE

SERVER : SRV-ZV10 Windows 10 PRO

STANICE : všetky PC a NB na strediskách :
všetky tlačiarne a iné IT zariadenia na strediskách :

Zariadenie sociálnych služieb Záhonok, Zvolen
úsek Sládkovičova 523/2, Zvolenská Slatina
úsek M. R. Štefánika 3385/51, Zvolen
úsek Symbia, Š. Moyzesa 50, Zvolen

Vo Zvolene, 29.02.2024



Za dodávateľa
Ing. Jana Martinická



Za odberateľa
PhDr. Mária Machayová