

Zmluva o poskytovaní služieb MsÚP/20/03/2024

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2

a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany

Objednávateľ:	Mesto Púchov
Sídlo:	Štefánikova 821/21, 020 18 Púchov
V mene mesta koná:	JUDr. Katarína Heneková, M.B.A., primátorka mesta
IČO:	00 317 748
DIČ:	2020615630
IČ DPH:	nie je platcom DPH

Dodávateľ:	JKC, s.r.o.
	Šoltéssová 1995
	911 01 Trenčín
Bankové spojenie:	4016258370/7500
IČO	44310595
IČ DPH	SK 2022677382

Článok 1 Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je servisná podpora softvéru a hardvéru pre funkcionality produktov v bode 1.1.1.

Miestom poskytovania služieb je Mestský úrad Púchov, Štefánikova 821/21, 020 18 Púchov

1. Technická servisná podpora zahŕňa najmä:

- 1.1. funkčnosť software – servery a PC - zabezpečenie funkčnosti programového vybavenia pre zabezpečenie funkcionality prístupu do siete internet ako aj lokálnej sieťovej infraštruktúry prevádzkovaných na virtuálnych počítačoch, poskytovanie telefonickú, technickú pomoc pri problémoch s daným vybavením objednávateľa pre :

1.1.1. aplikácie / OS :

- GFI Kerio Control
- Veeam Backup Essentials Enterprise
- VMware vSphere Essentials

1.1.2. podpora softvéru – zabezpečenie funkčnosti serverových operačných systémov a technická pomoc pri problémoch s ich prevádzkou v prostredí MsÚ Púchov.

2. Hot – line podpora zahrňa najmä:

- 2.1. SLA – garantovanie zásahu – technickej podpory (nie opravy) do 24 hodín v prípade havarijných stavov v pracovnej dobe MsÚ Púchov v pracovné dni mimo štátne sviatky a dní pracovného pokoja.
- 2.2. Poskytnutie telefonickej podpory pre odstránenie problému bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 48 hodín v pracovné dni mimo štátne sviatky a dní pracovného pokoja.
- 2.3. Možnosť vzdialenej pomoci – riešenie problému alebo požiadavky pomocou zabezpečeného vzdialeného prístupu cez sieť Internet po predchádzajúcom odsúhlasení.

3. Metodická podpora zahrňa najmä:

3.1. rozvoj IT štruktúry objednávateľa

- 3.1.1. rozvoj softvérovej infraštruktúry – intranet
- 3.1.2. riešenie bezpečnostných rizík – ochrana dát
- 3.1.3. školiace činnosti - 8 hodín, resp. 1 človeko-deň počas trvania zmluvy

Článok 2

Zmluvná cena a platobné podmienky

1. Cena celkom za celý predmet zákazky predstavuje sumu 5.496 € bez DPH / 6.595,20 € s DPH.

Fakturácia 1 x mesačne :

Zmluvná cena vrátane bez DPH:	458,00	EUR / za mesiac
Zmluvná cena vrátane s DPH :	549,60	EUR / za mesiac

2. Technická podpora nad zmluvne dohodnutý rozsah (mimo paušálne plnenie) bude spoplatnená samostatnou sadzbou 72 EUR/hodinu vrátane DPH, avšak môže byť fakturovaná iba na základe predchádzajúceho písomného alebo emailového odsúhlasenia zo strany Objednávateľa.
3. Mesačná zmluvná cena bude fakturovaná 1x za mesiac k poslednému pracovnému dňu v mesiaci s termínom splatnosti 14 dní.
4. Dopravné náklady v rozsahu 1x mesačne nebudú účtované.

Článok 3

Rozsah servisných činností

1. V zmluvnej cene podľa čl. 2 sú zahrnuté všetky servisné činnosti, navyše 2 hodiny telefonickej podpory dodávateľa za kalendárny mesiac. Termín servisnej kontroly bude dohodnutý na základe vzájomnej dohody, vždy cca 5 pracovných dní vopred.

Popis činností
Periodická kontrola stavu operačných systémov Windows/Linux

- Kerio Control SW, aktualizácia SW, aktualizácia bezpečnostných pravidiel, antispooofing, GeoIP ochrana, podpora pre VPN užívateľov, monitoring LAN - podpora a aktualizácia zálohovacieho prostredia Veeam, zmena zálohovacích plánov - podpora a aktualizácia virtuálneho prostredia vSphere
Monitorovanie infraštruktúry a technická podpora, súpis pravidelných prác: - monitorovanie prevádzky infraštruktúry v reálnom čase – sledovanie dostupnosti jednotlivých serverov a VM* - sledovanie a zaznamenávanie zaťaženia jednotlivých prostriedkov infraštruktúry, pravidelné zasielanie štatistických hlásení emailom min. 1x mesačne - upozorňovanie na neobvyklé udalosti prostredníctvom emailových notifikácií v reálnom čase - simulácia výpadku napájania a kontrola funkčnosti UPS 1x ročne- technická podpora pri odstraňovaní havarijných stavov a všeobecná technická podpora (poradenstvo, rekonfigurácia infraštruktúry) v rozsahu 24 hod. ročne, s možnosťou čerpania podľa potreby. *VM – hosťovský operačný systém bežiaci vo virtualizovanom prostredí.
Dopravné náklady : - doprava zdarma pri zmluvnom servise

2. Servisné činnosti mimo podpory pri havarijných stavoch budú vykonávané v pracovné dni od 08:00 do 16.00 h. (pracovná doba).
3. Dodávateľ je povinný evidovať rozsah vyčerpanej technickej podpory a poskytnúť Objednávateľovi informáciu emailom na mesačnej báze o zostávajúcom nevyčerpanom rozsahu technickej podpory.
4. Po vyčerpaní technickej podpory v danom kalendárnom roku môže objednávatel' objednať technickú podporu formou e-mailovej objednávky.
5. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za vady a výpadky IT infraštruktúry MsÚ preukázateľne spôsobené zásahmi tretích strán do prvkov IT infraštruktúry MsÚ. O zásahoch do monitorovanej infraštruktúry tret'ou stranou bude Dodávateľ informovaný Objednávateľom najneskôr 12 hodín po ich vykonaní formou e-mailu. V prípade potreby zásadnej zmeny alebo rekonfigurácie IT infraštruktúry MsÚ je Objednávateľ povinný informovať Dodávateľa o tejto skutočnosti minimálne 3 pracovné dni vopred, za účelom zabezpečenia súčinnosti.
6. Ak dôjde počas výkonu lokálneho servisu k zmene v kvantite, kvalite, či druhu servisu a dodávky voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na dohodnú cenu, zmluvné strany budú vzniknutú situáciu riešiť v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
7. Prevádzková podpora funkčnosti hardware, software, počítačovej siete LAN a internetu je zabezpečovaná formou servisných návštev 1 x do mesiaca, alebo vzdialeným prístupom. V prípade potreby riešenia akútneho stavu – havárie je dodávateľ schopný po dohode s administrátorom objednávatel'a poskytnúť rýchlu on-line bez nutnosti zasielať presný popis stavu a chyby písomnou elektronickou formou uvedenom v článku 4 tejto zmluvy.
8. Servisnú podporu nie je možné automaticky žiadať aj na všetky úrovne problémov s aplikačnými programami objednávatel'a (MS Office, ...). Pomoc je možné poskytnúť len v rozsahu možností systémového integrátora - prostredníka medzi tvorcom týchto programov a objednávatel'om. Podpora je stanovená, ako plné zabezpečenie nastavenia hardvéru (nastavenie servera a siete) a základného softvéru (operačný systém, aplikácie Office, ...) pre bezporuchový chod programov objednávatel'a. V prípade nutnosti pomoci pri sfunkčnení aplikačných programov bude poskytnutá maximálne možná pomoc, v rozsahu možností a znalostí systémového integrátora, plná súčinnosť s výrobcom SW.
9. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri požiadavkách tretích strán, ktoré prevádzkujú svoje informačné systémy na infraštruktúre MsÚ, v rozsahu činností definovaných v tejto zmluve, najmä zabezpečením funkčnosti a dostupnosti VM,

nastavením zálohovacích procesov a zabezpečením sieťovej dostupnosti informačných systémov. Za účelom zabezpečenia súčinnosti je Dodávateľ oprávnený priamo komunikovať so zamestnancami tretích strán vykonávajúcich podporu informačných systémov prevádzkovaných na infraštruktúre MsÚ Púchov, s vedomím Objednávateľa.

Článok 4

Trvanie Zmluvy

Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 1 rok, od 01.04.2024 do 31.03.2025.

Článok 5

Povinnosti dodávateľa a objednávateľa

1. Prijem hlásení o potrebe servisného zásahu je v pracovné dni počas pracovnej doby od 08:00 do 16:00 hod. na kontakt
tel./fax: +421 32 39 08 140, +421 32 7444 273 ,
e-mail: servis@jkc.sk,
 - pre bežné závady bez okamžitého servisuservisný dispečing : tel. +421 940 897 392, +421 905 590 599,
e-mail : servis@jkc.sk,
 - a to pre bežné aj kritické závady
2. Pri hlásení závady je nutné uviesť hlavne typ zariadenia, popis poruchy, čas poruchy a iné súvisiace skutočnosti.
3. Servisné zásahy podľa tejto zmluvy bude dodávateľ prevádzať u objednávateľa na mieste prevádzky daného zariadenia, alebo zabezpečeným vzdialeným prístupom v rámci pracovných dní a pracovnej doby dodávateľa.
4. Objednávateľ je povinný zabezpečiť nemennosť tzv. „aktuálneho nastavenia“. Dodávateľ má právo prípadné riešenie porúch a závad vzniknutých preukázateľne zmenou tzv. „aktuálneho nastavenia“ prevádzať za úplatu za cenu dohody. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za funkcionality prostredia Microsoft Windows, resp. Linux /otvorenosť a užívateľskú narušiteľnosť jeho konzistencie a funkcionality/.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade akejkolvek potreby zmeny „aktuálneho nastavenia“ bude táto prevedená až po dohode s dodávateľom a bude zaevidovaná u dodávateľa.
6. Dodávateľ je oprávnený meniť prístupové údaje k jednotlivým prvkom infraštruktúry iba na základe súhlasu Objednávateľa formou e-mailu alebo písomnou formou.
7. Dodávateľ je povinný pri zmene konfigurácie vypracovať odovzdávací protokol s popisom aktuálnej konfigurácie a prístupovými údajmi na najvyššej úrovni („root“ / „administrator“) pre jednotlivé prvky infraštruktúry, ktoré sú predmetom podpory v tejto zmluve (netýka sa prístupových údajov do informačných systémov tretích strán).
8. Záruka 1 mesiac na prevedenú prácu sa nevzťahuje na závady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia, vplyvom prírodného živlu, resp. následnou samostatnou závadou.
9. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát, pričom Objednávateľ akceptuje povinnosť zabezpečiť si na vlastné náklady zálohovanie kritických dát. Obnova

zničených, stratených alebo poškodených údajov nie je považovaná za záručnú opravu a môže byť vykonaná dodávateľom za úplatu.

10. Objednávateľ je povinný po dobu trvania tejto zmluvy za účelom čerpania technickej podpory výrobcu udržiavať platnú službu Subscription s výrobcami dodávaného programového vybavenia uvedeného v tejto zmluve v článku 1, od 1.1.1.
11. Žiadna zo zmluvných strán nesmie sprístupniť tretej osobe dôverné informácie, ktoré pri plnení tejto zmluvy získala od druhej zmluvnej strany. Dôverné informácie sú považované zmluvnými stranami za obchodné tajomstvo a obidve zmluvné strany sa ho zaväzujú chrániť.

Článok 6

Podmienky výkonu a odovzdania servisných prác

1. Objednávateľ umožní Dodávateľovi prístup do všetkých nutných priestorov prevádzkovaných zariadení a to v prípade havarijných stavov aj mimo pracovnú dobu. Pre on-line pomoc je nevyhnutné zabezpečiť prístup do siete Objednávateľa a stabilné internetové pripojenie. Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.
2. Na splnenie predmetu plnenia je nutná spolupráca Objednávateľa s Dodávateľom, aby : objednávateľ určil zodpovednú a kompetentnú osobu pre styk, konzultácie, zaškolenie a on-line pomoc s Dodávateľom (IT správca/administrátor)
3. Zodpovedná osoba Objednávateľa je kompetentná pre posúdenie problémov a následné rozhodnutie o spôsobe riešenia problému, resp. nutnosti kontaktovania Dodávateľa.
4. Pri plnení predmetu zmluvy podľa Článku 1, odst.1. tejto zmluvy potvrdia túto skutočnosť splnomocnení zástupcovia oboch zmluvných strán bez meškania svojimi podpismi do Servisného listu, alebo súhlasným stanoviskom s prílohou Servisného listu zaslaným elektronickou cestou – email. Jednotlivé servisné listy sú podkladom pre fakturáciu a kontrolu a musia obsahovať tieto údaje:
 - obchodné meno dodávateľa a objednávateľa, adresa, sídlo,
 - určenie charakteru servisného zásahu (záručná oprava, profil, kontrola a pod.)
 - predmet vykonanej práce, popis zistených závad a chybových hlásení, vykonaná práca
 - opravované zariadenie - typ a výr. číslo, zoznam použitých dielov
 - čas servisného zásahu, pri periodických kontrolách popis zistených závad a chybových hlásení s návrhom na ich odstránenie. (ak budú diagnostikované)
 - dátum vykonaného servisného zásahu
 - záruka na prácu a diely, ak boli pri servisnom zásahu použité
 - cena servisného zásahu s vyčíslením práce, prepravy a straty času
 - meno a podpis zástupcu dodávateľa, ktorý servisný zásah vykonal
 - meno a podpis zástupcu objednávateľa, ktorý servisný zásah prevzal a obsah servisného listu skontroloval
5. V prípade nemožnosti včasného splnenia predmetu zmluvy vinou Objednávateľa bude táto skutočnosť zapísaná do Servisného listu, ktorý sa tak bude považovať za postačujúci podklad pre splnenie povinnosti zmluvy.

Článok 7

Vyššia moc

1. Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie predmetu tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením "vyššej moci". Definíciou "vyššej moci" sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne a pandemické

opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

2. O začatí ako aj o pominutí pôsobenia "Vyššej moci" sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bez meškania písomne alebo elektronicky informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia "Vyššej moci". Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe resp. na prípadnom vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

Článok 8

Zmluvná pokuta

1. V prípade, že Dodávateľ poruší akúkoľvek zo svojich povinností upravených v tejto zmluve, má Objednávateľ voči nemu právo uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % € z **dohodnutej ročnej ceny** za každé jednotlivé porušenie.
2. V prípade Omeškania Dodávateľa s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy, má Objednávateľ voči nemu právo uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 50 € za každý začatý deň omeškania.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vystavenej a doručenej faktúry je Dodávateľ oprávnený uplatňovať si úrok z omeškania v sadzbe ustanovenej príslušnými právnymi predpismi.
3. Sankcie uvedené v tomto článku Zmluvy si zmluvné strany uplatnia formou písomnej výzvy doručenej druhej zmluvnej strane s lehotou splatnosti 30 dní od jej doručenia. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať zmluvnú pokutu s úhradou zmluvnej ceny na základe faktúry vystavenej Dodávateľom
4. Uplatnením zmluvných pokút nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.

Článok 9

Predčasné ukončenie Zmluvy

1. Zmluvný vzťah založený Zmluvou skončí:
 - a) uplynutím doby na ktorú bol uzavretý,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) písomným odstúpením od Zmluvy,
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia tejto zmluvy zo strany Dodávateľa. Zmluvné strany považujú za podstatné porušenie tejto Zmluvy najmä, ak Dodávateľ:
 - a) bude preukázateľne poskytovať služby v rozpore s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve. Musí ísť o opakovanú vadu, na ktorú bol poskytovateľ klientom v priebehu poskytovania služieb písomne alebo emailom upozornený a ktoré napriek tomuto upozorneniu neodstránil v primeranej lehote poskytnutej k tomuto účelu,
 - b) v rozpore s ustanovením tejto Zmluvy prestal poskytovať služby alebo inak prejavuje svoj úmysel nepokračovať v plnení tejto Zmluvy,
 - c) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa prevedie všetky alebo niektoré práva a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretie osoby.
3. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa. Zmluvné strany považujú za podstatné porušenie tejto Zmluvy najmä takéto prípady:
 - a) ak Objednávateľ nebude poskytovať Dodávateľovi potrebnú súčinnosť podľa tejto Zmluvy
 - b) ak Objednávateľ zatají Dodávateľovi relevantné informácie týkajúce sa predmetu Zmluvy, ktoré by mohli mať vplyv na rozhodnutie Dodávateľa uzavrieť túto Zmluvu alebo na postup pri plnení tejto Zmluvy.
4. Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomne doručené druhej Zmluvnej strane a jeho účinky nastávajú dňom doručenia druhej Zmluvnej strane.

Článok 10

Mlčanlivosť

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, o ktorých sa Dodávateľ dozvie pri plnení tejto Zmluvy sú považované za dôverné informácie, o ktorých sú obe zmluvné strany zaväzujú zachovávať mlčanlivosť, pokiaľ právny predpis platný a účinný na území Slovenskej republiky alebo písomná dohoda zmluvných strán nestanovuje inak. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku trvá aj po zrušení alebo zániku tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú ich tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám, pokiaľ táto Zmluva neustanovuje inak. Ak zmluvná strana akýmkoľvek spôsobom poruší povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy je druhej zmluvnej strane povinná nahradiť tým spôsobenú škodu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že musia zabezpečiť aby sa povinnosť mlčanlivosti vyplývajúca z tohto článku Zmluvy vzťahovala aj na osoby, ktoré realizujú práva a povinnosti z tejto Zmluvy vyplývajúce.

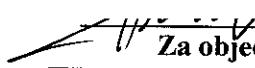
Článok 11

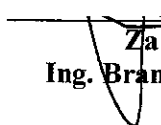
Záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ to táto zmluva nestanovuje inak budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán vrátane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími právnymi predpismi, ktoré tieto ustanovenia menia a dopĺňajú.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť v súlade s § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka.
3. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) exemplároch z ktorých každá zmluvná strana obdrží dva. Akékoľvek zmeny a doplnky je možné urobiť výlučne so súhlasom oboch strán písomne a to formou dodatku k tejto zmluve.
4. Na znak súhlasu so všetkými jej ustanoveniami bola táto zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán.

V Púchove, dňa:

V Trenčíne, dňa:


Za objednávateľa
JUDr. Katarína HENEKOVÁ, M.B.A.
Primátor


Za dodávateľa
Ing. Branislav JANDUŠÍK
konateľ