

Zmluva o zabezpečovaní servisných služieb č. 14/2024

Všeobecné podmienky a ustanovenia

spoločnosť: DVcom s.r.o.
MPČL 38, 977 03 Brezno
IČO: 36676616
Bankové spojenie:
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Odd. Sro, VI.č. 12083/S

zastúpená : Ing. Ján Ťažký, konateľom spoločnosti (ďalej v tomto dokumente iba ako "poskytovateľ")

a

spoločnosť: Zariadenie sociálnych služieb LUNA
Fraňa Kráľa 1975/23, 977 01 Brezno
IČO: 00632864, DIČ: 2021156016
Bankové spojenie: Štátna pokladnica IBAN: SK0681800000007000396756

zastúpená: Mgr. Dana Kmeťová, riaditeľka (ďalej v tomto dokumente iba ako "zákazník")

uzavreli túto zmluvu.

Podľa časti 262 klauzuly 1 Obchodného zákonníka sa zúčastnené strany dohodli, že tieto zmluvné vzťahy sa budú riadiť Obchodným zákonníkom.

Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa zabezpečovať služby uvedené v prílohe č. 1 k tejto zmluve, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť zákazníkovi, na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente a záväzok zákazníka kúpiť poskytnuté služby na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente.

1. Definície

1.1 Termín „zariadenie“ označuje zariadenie uvedené v prílohe.

1.2 Termín „softvér“ označuje verziu objektového kódu počítačových programov a všetku príslušnú dokumentáciu s výnimkou diagnostiky údržby uvedenej v Prílohe , ktorú zabezpečuje poskytovateľ. Softvér tiež označuje verzie zdrojového kódu, keď sú zabezpečené poskytovateľom, a každý dodatočný softvér dodaný poskytovateľom v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

1.3 Termín „produkty“ označuje zariadenie, softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a študijné materiály.

1.4 Termín „služby “ označuje všetky formy zabezpečenia, inštalácie, údržby, opravy, servisu a podpory pre produkty, ktoré poskytovateľ súhlasí zabezpečovať podľa bodu 2 uvedeného nižšie.

1.5 Termín „dôverné informácie“ označujú dáta, informácie obchodného charakteru a tajomstva, softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a všetky ostatné informácie dôverné pre poskytovateľa, zákazníka, alebo jej udeľovateľov licencií.

2. Postup pri dodávke a objednávke

2.1 Poskytovateľ dodá zákazníkovi a zákazník zaplatí za služby rozpísané po položkách v prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú časť tejto Zmluvy. Všetky zmienky o produktoch a službách v tejto zmluve sa týkajú produktov a služieb uvedených v Prílohe č.1, alebo v každej doplnkovej prílohe, ktorá bola predložená poskytovateľovi a ktorú poskytovateľ akceptoval v súlade s odstavcami 2.2 a 2.3.

2.2 Zákazník si môže objednať doplnkové služby v rámci tejto zmluvy predložením doplnkových objednávok poskytovateľovi a tento dokument sa bude vzťahovať na túto zmluvu a budú podpísané zákaznikom.

2.3 Všetky objednávky podliehajú akceptácii poskytovateľa a vzťahujú sa na ne postupy a poplatky poskytovateľa platné v deň akceptácie objednávky. Akceptácia poskytovateľom sa stane platnou na základe podpísania doplnkovej objednávky poskytovateľom, ktorú predložil zákazník.

3. Platobné podmienky

3.1 Poplatky za pravidelné služby budú fakturované v danom mesiaci, alebo v určených pravidelne sa opakujúcich intervaloch uvedených v prílohe, a to po dátume nadobudnutia platnosti, inak sa budú poplatky fakturovať po vykonaní služby.

3.2 Všetky poplatky sú splatné podľa dátumu splatnosti uvedeného na faktúre, prípadne dohodnutej v prílohe tejto zmluvy. V prípade oneskorenej platby poskytovateľ môže uložiť úrok za oneskorenú platbu, ktorý sa rovná 0.01% z dlžnej čiastky

za každý deň oneskorenia.

3.3 Za služby poskytnuté na žiadosť zákazníka mimo zmluvne dohodnutých pracovných hodín poskytovateľ môže účtovať dodatočné poplatky. Ak nie je v prílohách stanovené inak, ostatné primerané a doložené priame náklady ako napr. cestovné náklady a ubytovanie budú účtované v skutočnej vynaloženej výške.

3.4 Všetky ceny za produkty a služby v tejto zmluve a jej prílohách sú uvedené bez DPH. Zákazník zaplatí všetky dodatočné dane a poplatky týkajúce sa dodávky produktov a služieb uvedených v tejto zmluve, čo je podľa zákona povinný vykonať.

3.5 Servisné poplatky sa môžu zvyšovať len na základe dohody oboch zmluvných strán a podpísaním písomného dodatku o zmene ceny.

3.6. Nevýčerpaný kredit na služby sa neprenáša do ďalšieho mesiaca.

4. Prevádzkové zodpovednosti zákazníka

4.1 Zákazník má výhradnú zodpovednosť za správne používanie produktov, vrátane správneho aplikovania prevádzkových postupov, inšpekčných kontrol, presnosti a bezpečnosti vstupných a výstupných dát, ustálených postupov pri opakovanom spustení a obnove a iných všeobecne známych postupoch, ktoré sú potrebné pre používanie produktov.

4.2 Zákazník zabezpečí, že jeho pracovníci budú vyškolení pre správne používanie a prevádzku produktov a že produkty sa budú používať v zhode s používanými manuálmi a pokynmi poskytovateľa, prípadne výrobcov produktov.

4.3 Zákazník bude uchovávať záložné dáta potrebné pre náhradu najdôležitejších užívateľských dát v prípade ich straty alebo poškodenia z akejkoľvek príčiny.

5. Ochrana dôverných informácií

5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú uchovávať dôverné informácie v tajnosti a chrániť ich pred sprístupnením tretím stranám a použiť ich iba v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy. Všetky materiály obsahujúce dôverné informácie budú označené ako "vnútorné", "dôverné", alebo iným spôsobom, ktorý upozorňuje na ich dôverný charakter. Dôverné informácie sa nebudú kopírovať ani ako celok ani po častiach, okrem situácie, keď je potrebná oprava, generovanie alebo modifikovanie dôverných informácií pre ich oprávnené použitie. Zmluvné strany označia každú kópiu vrátane jej pamäťového nosiča všetkými označeniami uvedenými na origináli.

5.2 Zákazník berie na vedomie, že všetky materiály pre servisnú podporu, vrátane diagnostického softvéru a všetky vnútorné materiály a dokumentácia poskytovateľa nachádzajúce sa v mieste inštalácie, sú považované za majetok poskytovateľa a obsahujú dôverné informácie poskytovateľa. Zákazník zaručuje, že takýto materiál bude používaný iba personálom poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za údržbu, a že poskytovateľ má právo kedykoľvek odstrániť tieto materiály z miesta inštalácie zariadenia.

5.3 Zákazník bude informovať svojich zamestnancov o ich povinnostiach stanovených v článku 5 tohto dokumentu a poučí ich o tom, akým spôsobom sa dá zabezpečiť splnenie týchto povinností.

5.4. Odstavec 5.2 zostáva v platnosti aj po zániku alebo ukončení tejto Zmluvy. Odstavec 5.1 zostáva v platnosti po dobu troch rokov od ukončenia alebo zrušenia tejto zmluvy.

6. Záruky

6.1 Záruky poskytovateľa sa vzťahujú výlučne na zákazníka.

6.2.1 Poskytovateľ sa zaručuje podporovať zariadenie a softvér v súlade s vybranou špecifikáciou úrovne služieb. Poskytovateľ zabezpečí služby v súlade s ich popisom podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy.

6.2.2 Pokiaľ zariadenie pozostáva zo zariadenia poskytovateľa a aj zariadenia, ktoré nie je jeho majetkom, potom za takúto konfiguráciu je zodpovedný zákazník a poskytovateľ na takúto konfiguráciu neposkytuje žiadne záruky.

6.3 Nakoľko nie všetky vady softvéru je potrebné a možné odstrániť, poskytovateľ nezaručuje, že nepodstatné vady softvéru budú odstránené. Poskytovateľ nezaručuje, že funkcie obsiahnuté v softvéri budú zodpovedať požiadavkám zákazníka, ktoré neboli špecifikované alebo známe v čase zadania objednávky.

6.4 Služby sa vzťahujú iba na správne konfigurované produkty na minimálnych hardvérových a softvérových úrovniach, ktoré stanovil poskytovateľ pre podporu príslušnej špecifikácie produktu. Zo všetkých služieb zabezpečených poskytovateľom sú vylúčené opravy škôd či chýb, ktoré sa týkajú konštrukčných väd a výrobných nedostatkov vzťahujúcich sa na produkty a služby, ktoré nepochádzajú od poskytovateľa. Služby sa nevzťahujú na súčiastky a služby potrebné na opravu škôd či nápravu chýb, ktoré sa dajú pripísať k (a) úpravám alebo spotrebnému materiálu mimo rámca špecifikácie. (b) nehodám, nesprávnemu zaobchádzaniu, zanedbaniu alebo zlyhaniu Zákazníka pri dodržiavaní pokynov na správne používanie zariadenia, pokynov týkajúcich sa starostlivosti a čistenia zariadenia. (c) vonkajším faktorom (napr. výpadky či kolísanie elektrického prúdu alebo poruchy klimatizácie, požiar, povodeň) alebo k tomu (d), že Zákazník nedodržiaval špecifikácie prostredia stanovené poskytovateľom.

7. Úpravy a prídavné prvky

7.1 Pre účely tejto zmluvy termín „úpravy“ okrem iného označuje začlenenie komponentov, obvodových dosiek a montážnych podjednotiek, ktoré nepochádzajú od poskytovateľa, do zariadenia a zároveň aj modifikácie softvéru. Termín „prídavné prvky“ označuje okrem iného akékoľvek zariadenie, komponenty alebo prístroje, ktoré nepochádzajú od poskytovateľa a ktoré sú pripojené k produktom poskytovateľa.

7.2 Zákazník bude vopred informovať poskytovateľa o všetkých navrhovaných úpravách alebo prídavných prvkoch k zariadeniu. Poskytovateľ nie je povinný zabezpečovať služby k prídavným prvkom, k upravenému zariadeniu, či modifikovanému softvéru, ktoré neboli odsúhlasené medzi zmluvnými stranami. Ak poskytovateľ súhlasí so zabezpečovaním údržby, podpory alebo s opravami upravených produktov, môže po dohode so zákazníkom žiadať dodatočné poplatky a stanoviť dodatočné podmienky.

7.3 Poskytovateľ nie je zodpovedný za akúkoľvek funkčnú poruchu, zlyhanie výkonu alebo zníženie výkonu produktov, pomocných a spotrebných materiálov alebo materiálu na podporu údržby, ktoré boli spôsobené alebo vznikli priamo či nepriamo v dôsledku ľubovoľnej úpravy alebo prídavného prvku, bez vedomia poskytovateľa.

7.4 Záruky poskytovateľa nebudú platiť v prípade, ak akýkoľvek prídavný prvok zariadenia, alebo úprava produktov bez vedomia poskytovateľa, spôsobí priamo alebo nepriamo nejakú funkčnú poruchu, zlyhanie výkonu alebo zníženie výkonu produktov poskytovateľa.

8. Zodpovednosť a obmedzenie zodpovednosti

8.1 Poskytovateľ v plnej miere zodpovedá za bezpečnosť a ochranu zdravia svojich zamestnancov, ktorí sa s jeho vedomím a oprávnením zdržujú v mieste vykonávania prác a za ich vybavenie ochrannými pracovnými pomôckami.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri výkone prác dodržiavať hygienické a protipožiarne predpisy, dodržiavať všetky technické normy a bezpečnostné predpisy, ktoré sa týkajú jej činnosti. Pokiaľ porušením tejto povinnosti vznikne zákazníkovi, alebo tretej osobe akákoľvek škoda, znáša ju v plnej miere poskytovateľ.

8.3 Poskytovateľ môže odkázať zákazníka na tretie strany zabezpečujúce produkty a služby, ktoré by mohli byť pre zákazníka zaujímavé z hľadiska ich použitia v spojitosti s produktmi. Bez ohľadu na akékoľvek odporúčenia poskytovateľa, odkazy či sprostredkovania, zákazník nezávisle preskúma a otestuje produkty a služby, ktoré nepatria poskytovateľovi a bude výlučne zodpovedný za rozhodnutie o vhodnosti použiteľnosti produktov a služieb, ktoré nie sú od poskytovateľa. Poskytovateľ nemá žiadnu zodpovednosť pokiaľ ide o uplatňovanie nárokov vzťahujúcich sa na používanie produktov a služieb, ktoré nie sú od poskytovateľa alebo, ktoré vznikli v súvislosti s nimi.

8.4 Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, únik alebo poškodenie zákazníkových dát v prípade neoprávneného, neodborného, alebo úmyselného zásahu zákazníka, jeho zamestnancov a osôb, ktorým bol umožnený prístup k produktom, či už s vedomím, alebo bez vedomia zákazníka.

9. Doba platnosti a ukončenie zmluvy

9.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 1 rok odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

9.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47 písm. a) zákona č. 40 / 1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv.

9.3 Každá zo zúčastnených strán môže ukončiť poskytovanie služieb formou podania písomnej výpovede s výpovednou dobou 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca kedy bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.

9.4 Poskytovateľ je oprávnený okamžite prerušiť poskytovanie služieb, ak nejaká platba podľa tejto zmluvy sa omeškala o viac ako 7 dní po dátume jej splatnosti.

9.5 Ak zákazník je platobne neschopný alebo sa dostane do stavu platobnej neschopnosti, alebo mu bol ustanovený nútený správca, správca konkurznej podstaty, likvidátor alebo osoba určená na spravovanie jeho majetku, alebo vykonal nejaký krok súvisiaci s konkurzom a vyrovnaním (pre iný účel ako splynutie alebo reštrukturalizáciu), poskytovateľ môže túto zmluvu ukončiť, alebo zrušiť ktorúkoľvek objednávku podanú podľa tejto zmluvy.

9.5 Poskytovateľ môže ukončiť poskytovanie služieb s písomnou výpovednou lehotou 30 dní, ak sa zistí, že ľubovoľná modifikácia zákazníkovo softvéru alebo skutočnosť, že zákazník nenainštaloval údržbové verzie, narušia poskytovanie takej služby. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledovného mesiaca po doručení výpovede.

9.6 Ukončenie alebo zánik tejto zmluvy nebude mať žiadny vplyv na práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce vo vzťahu k dôverným informáciám alebo k platbe poplatkov.

10. Oznámenia

10.1 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto zmluvy dať na vedomie zákazníkovi, budú posielané na jeho adresu uvedenú na titulnej strane tejto zmluvy.

10.2 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto zmluvy dať na vedomie poskytovateľovi a všetky požiadavky týkajúce sa informácií budú posielané na adresu poskytovateľa, ktorá je uvedená na titulnej strane tejto zmluvy a budú považované za doručené 5 dní po odoslaní.

10.3 Všetky oznámenia požadované podľa článku 9 a 11 tejto zmluvy budú poslané s potvrdenkou alebo doporučenou poštou na adresu zmluvných strán, ktoré sú uvedené na titulnej strane tejto zmluvy.

11. Ďalšie ustanovenia

11.1 Táto zmluva sa bude riadiť právom Slovenskej republiky.

11.2 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zúčastnenými stranami pokiaľ ide o produkty a služby poskytované podľa tejto zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce záväzky, ponuky a dohody, ako písomné tak aj ústne, a všetku ostatnú písomnú a ústnu komunikáciu medzi zúčastnenými stranami. Podmienky a ustanovenia tejto zmluvy nahrádzajú všetky ostatné podmienky a ustanovenia predložené zákazníkom vrátane všetkých predtlačných podmienok týkajúcich sa zákazníkových objednávok.

11.3. Poskytovateľ nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu zákazníka túto zmluvu, výkon služieb, alebo jej vlastnícke práva tretím osobám, alebo stranám.

11.4 Podmienky a ustanovenia tejto zmluvy sa môžu upraviť iba formou písomného dodatku podpísaného riadne splnomocnenými zástupcami oboch zúčastnených strán.

11.5 Každý odstavec a každé ustanovenie tejto zmluvy je oddeliteľné a ak jeden alebo niekoľko odstavcov alebo ustanovení tejto zmluvy sú prehlásené za právne neplatné, zostávajúce ustanovenia tejto zmluvy zostávajú v plnej platnosti a účinnosti.

Zmluvné strany potvrdzujú, že si túto zmluvu prečítali, porozumeli jej a výslovne sa dohodli, že sa ňou budú riadiť.

V Brezne, 17. 6. 2024

DVO
377 03 Brezná
www.dvo.sk
tel.: 0481 444 444

.....
zástupca poskytovateľa

Ing. Ján Ťažký

V Brezne, 17. 6. 2024

Zariadenie sociálnych služieb Luna
Františka Kráľa 15/23, 011 01 Brezná
IČ

.....
zástupca zákazníka

Mgr. Dana Kmet'ová
riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb Luna

1. Konkrétny popis služieb servisnej údržby

1.1 Profylaktika, zálohovanie, servisná pohotovosť a poradenstvo na používaný hardvér a softvér

- poradenstvo, konzultácie a telefonická podpora s hardvérom a softvérom telefonicky a prostredníctvom vzdialeného prístupu v rozsahu 1/2 hod./mesačne
- garantovaný nástup na zásah maximálne do 8 hodín od nahlásenia nefunkčnosti počítačovej siete, prípadne inej poruchy, ktorá má vplyv na činnosť všetkých užívateľov pripojených v sieti. V ostatných prípadoch poruchy do 24 hodín, prípadne podľa dohody. Zaevidovanie poruchy poskytovateľom bude potvrdená na dohodnutú mailovú adresu zssluna@zssluna.sk, najneskôr do 1 hodiny od nahlásenia.
- náhradné diely a spotrebný materiál, prípadne zapožičanie komponentov pre náhradné riešenie v trvale priaznivej cenovej hladine
- servisná pohotovosť sa vzťahuje na pracovné stanice, operačné systémy pracovných staníc, systémové aplikácie pracovných staníc, aktívne sieťové prvky lokálnej dátovej siete
- inštalácia s výjazdom u zákazníka v rozsahu 1x mesačne 1/2 hodiny s výkonom činností podľa požiadaviek zákazníka
- v prípade nevykrytia výkonu u zákazníka budú vykonávané nasledovné činnosti:
- kontrola PC zákazníka na funkčnosť a spoľahlivosť (test chýb pevných diskov a operačnej pamäte, záťažový test), profylaktická kontrola min. 1X ročne na základe zoznamu pracovných staníc zákazníka
- zálohovanie užívateľských údajov pracovných staníc, ktoré bude nastavené po dohode so zákazníkom

Termín: v pracovných dňoch : priebežne denne, v čase od 8.00 - 16.00 hod. Nahlásenie zásahu môže byť vykonané telefonicky na číslo prípadne mailom na adrese Alternatívne nahlasovanie požiadaviek personálom u zákazníka je stanovené zápisom do knihy požiadaviek na recepcii, ktorá je kontrolovaná poskytovateľom minimálne 1x za 14 dní.

1.2 Ostatné služby na základe požiadavky zákazníka (jedná sa o služby nad rámec Zmluvy):

- inštalčné a diagnostické práce súvisiace s bodom 1.1. nad rámec predplateného objemu služieb
- Inštalácia a zapojenie nových zariadení + oprava resp. výmena PC a periférií
- oprava resp. dodávka aktívnych a pasívnych prvkov siete
- zaškolenie pracovníkov obsluhy jednotlivých zariadení
- zapožičanie náhradného zariadenia alebo komponentu na dobu počas opravy alebo reklamácie vadného dielu
- vypracovanie správy o stave systému, o priebehu servisných zásahov
- informácie o vývoji a smerovaní v oblasti IT - konkrétne odporúčania

2. Cena servisu IT

2.1. Cena servisných služieb v rozsahu, popísanom v bode 1. je na základe dohody stanovená na 90,- € bez DPH mesačne vrátane dopravy.

2.2. Splatnosť faktúr bola dohodnutá na 30 dní od dátumu vystavenia.

2.3. Cena nezahŕňa výmenu vadných komponentov resp. kúpu nových komponentov potrebných pri oprave v bodoch. Ďalej nezahŕňa ceny materiálu za pozáručné opravy resp. výmenu vadných komponentov po záruke. Tieto opravy sa budú riadiť aktuálnym cenníkom pozáručných opráv poskytovateľa.

2.4. Cena sa tiež nevzťahuje na zásahy počas vikendu resp. počas sviatkov a na zásahy mimo sídla alebo prevádzky poskytovateľa, alebo zákazníka.

2.5. Cena za pravidelné servisné služby je účtovaná vždy do konca príslušného mesiaca, na základe vystavenej faktúry. Cena služieb je poskytovaná so zľavou 20% z cenníkových cien poskytovateľa. Cena za materiál a služby nad rámec pravidelných služieb je fakturovaná po doručení na základe podpisu dodacieho listu – realizácie.

V Brezne, 17. 6. 2024

V Brezne, 17. 6. 2024

DV
977 03 Brezno, I
www.dvcom.sk

zástupca poskytovateľa

Ing. Ján Ťažký

Zariadenie sociálnych služieb
Fraňa Kráľa 197
IČO

zástupca zákazníka

Mgr. Dana Kmet'ová
riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb Luna