

Servisná zmluva

k zabezpečovaniu plynulého chodu IT systémov



I. Zmluvné strany

1.1 Správa športových zariadení mesta Žilina, s.r.o.

so sídlom: Vysokoškolákov 1765/8
010 08 Žilina
IČO: 46931317
IČ DPH: SK2023647725
zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu
Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 57907/L
konajúci prostredníctvom: Ing. Jaroslav Koválik,
konateľ
d ďalej ako „objednávateľ“

a

1.2 AjTyk, s.r.o.

so sídlom: Moyzesova 939/46, 010 01 Žilina
IČO: 46750991
IČ DPH: SK2023548868
zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu
Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 56980/L
konajúci prostredníctvom: Ing. Peter Goga, konateľ
d ďalej ako „poskytovateľ“

uzavreli dnešného dňa v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“) túto servisnú zmluvu

II.

Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa zabezpečiť pre objednávateľa plynulý chod IT systémov, zabezpečovať riešenie problémov a požiadaviek súvisiacich s IT, zabezpečiť najvyššie možné zabezpečenie jednotlivých systémov a zároveň riešiť poradenstvo a riadenie IT projektov ako aj servisné služby podľa pokynov objednávateľa, a to všetko podľa rozpisu predplatených úkonov vypísaných v časti IV. tejto zmluvy.
- 2.2 Objednávateľ sa zaväzuje za výkon predmetu tejto zmluvy platiť poskytovateľovi odplatu podľa čl. IV. tejto zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že splňa všetky požiadavky na uzatvorenie tejto zmluvy.

III.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 3.1 Poskytovateľ je povinný postupovať s odbornou starostlivosťou. Všetky činnosti sa poskytovateľ zaväzuje vykonávať tak, aby bola zabezpečená plná funkčnosť všetkých IT systémov objednávateľa.
- 3.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na výhradnú starostlivosť o IT techniku – v prípade starostlivosti inej firmy je potrebné toto oznámiť poskytovateľovi e-mailom vopred. Takisto si poskytovateľ vyhradzuje právo na výhradnú dodávku IT zariadení a softvéru – v prípade dodávky od inej firmy

je potrebné toto oznámiť poskytovateľovi e-mailom vopred. Uvedené je kvôli zabezpečeniu plynulého vykonávania služieb a eliminácie potenciálnych rizík spojených s používaním neznámych zariadení.

- 3.2** Objednávateľ je oprávnený usmerňovať činnosť poskytovateľa, pričom poskytovateľ je takýmto usmernením viazaný, okrem prípadu, keď objednávateľa upozorní, že takéto usmernenie je v rozpore so záujmami objednávateľa. Na požiadanie poskytovateľa je povinný urobiť tak písomnou formou. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať poskytovateľovi všetky informácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie tejto zmluvy a súvisia s oblasťou IT, a to e-mailom na peter.goga@ajtyk.sk alebo telefonicky na tel. číslo 0949 00 88 33.
- 3.3** Ak je to v záujme objednávateľa, požiadá poskytovateľ objednávateľa o zmenu pokynov. Oznámi mu pritom všetky okolnosti, ktoré na jeho rozhodovanie môžu mať vplyv.
- 3.4** Poskytovateľ berie na vedomie skutočnosť, že všetky informácie súvisiace s výkonom činností podľa tejto zmluvy ako aj informácie, ktoré poskytovateľ získa pri zabezpečovaní výkonu činností podľa predmetu tejto zmluvy sú prísne dôverné. Zároveň sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách a údajoch tvoriacich predmet práce objednávateľa, postupy jeho práce, obchodnú stratégiu, databázu jeho klientov, obchodných partnerov a spolupracovníkov a ďalších obdobných informáciách a údajoch. Poskytovateľ nie je oprávnený takéto informácie alebo skutočnosti oznámiť alebo sprístupniť tretím osobám a je povinný vždy postupovať s náležitou starostlivosťou tak, aby neumožnil ich oznámenie alebo sprístupnenie tretím osobám, a to ani z nebanlivosti. Poskytovateľ sa zaväzuje nevyužiť informácie, o ktorých sa pri výkone činnosti pre objednávateľa alebo v súvislosti s jej výkonom dozvie, vo svoj prospech alebo v prospech tretích osôb. Ustanovenie tohto odseku sa vzťahuje aj na dobu po skončení poskytovania služieb objednávateľovi.
- 3.5** Veci zverené poskytovateľovi v súvislosti so zariaďovaním predmetu zmluvy sú vlastníctvom objednávateľa. Poskytovateľ je povinný ich starostlivo uchovávať. O odovzdaní a prevzatí vecí bude spísaný samostatný preberací protokol.
- 3.6** Pre účely plnenia úloh má poskytovateľ právo monitorovať v nevyhnutnom rozsahu IT techniku objednávateľa a to automatizovaným systémom. Poskytovateľ sa zaväzuje, že výsledky monitorovania využije len na IT účely a v danom prípade nebude dochádzať k spracováaniu osobných údajov. Monitoruje sa dostupnosť a vyťaženie jednotlivých sieťových prvkov, stav aktualizácie operačných systémov, antivírusových systémov a iné stavy, ktoré môžu indikovať prípadné problémy. Pri monitoringu sa nezaznamenávajú ani nedajú zaznamenať žiadne dáta, ktoré by sa mohli považovať za dôverné. Objednávateľ má na požiadanie prístup do tohto monitoringu.
- 3.7** Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných pravidlách ohľadom úrovne poskytovaných služieb:
- dostupnosť serverových služieb bude zo strany poskytovateľa garantovaná na úrovni 99,0% z plánovanej doby dostupnosti (24 hod. x 7 dní v týždni)
 - uvedené sa nevzťahuje na plánované prerušenie služby, ktoré poskytovateľ minimálne 7 dní vopred oznámi objednávateľovi (alebo dohodou),
 - uvedené sa taktiež nevzťahuje na nepredvídané okolnosti, ktoré v čase uzatvorenia zmluvy neboli zmluvným stranám známe alebo budú vyvolané vyššou mocou – v takomto prípade bude vzájomne dohodnutý nový spôsob garancie dostupnosti serverových služieb bez možnosti uplatňovania sankcií druhou stranou;
 - poskytovateľ sa zaväzuje, že na požiadavku objednávateľa na úkon podľa bodu 4.4 tejto zmluvy bude reagovať čo najskôr, avšak najneskôr do 48 hodín od doručenia písomnej požiadavky na úkon (požiadavky na riešenie problému) zo strany objednávateľa, pričom

zmluvné strany sa dohodli, že definovaná 48-hodinová lehota plyní výlučne počas pracovných dní (lehota teda neplynie počas sviatkov a víkendov, s výnimkou prípadnej dohody);

- v prípade kumulácie požiadaviek (teda situácie, kedy objednávateľ oznámi požiadavku na úkon v súlade s predchádzajúcim odsekom zmluvy ešte skôr ako je vyriešená predchádzajúca požiadavka, začína 48-hodinová lehota pre nasledujúcu požiadavku plynúť až momentom úplného vyriešenia predchádzajúcej požiadavky – vyriešenie požiadavky poskytovateľ oznámi objednávateľovi. Zmluvné strany sa môžu vzájomne dohodnúť na zmene priorít jednotlivých požiadaviek.
- Spoločné dojednania vo vzťahu k bodu 3.7 tejto zmluvy:
 - poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť zabezpečením úkonov podľa bodu 3.7 tretiu osobu za predpokladu, že zo strany tretej osoby bude garantovaná požadovaná odbornosť, mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií,
 - akákoľvek komunikácia ohľadom požiadaviek / dopytov / oznámení podľa bodu 3.7 sa bude realizovať formou elektronickej pošty zaslanej na:
 - o kontaktný e-mail poskytovateľa: ajtyk@ajtyk.sk
 - o kontaktný e-mail objednávateľa: ibudai@sportzilina.sk

3.8 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi maximálnu súčinnosť pri riešení požiadaviek a plnení povinností podľa tejto zmluvy.

3.9 Poskytovateľ sa zaväzuje za neplnenie povinností definovaných v tomto bode uhradiť pokutu vo výške 500eur za každé porušenie. Prípadná zmluvná pokuta sa v plnej výške započítava s potencionálnou náhradou škody.

IV.

Odplata a náhrady nákladov

4.1 Objednávateľ sa zaväzuje platiť za činnosť podľa článku II., bod 2.1 tejto zmluvy poskytovateľovi odplatu v nasledovnej výške:

a) paušálna mesačná odplata vo výške =1300,- €, ktorá v sebe zahŕňa činnosti definované v bode 4.4.

b) odplata vo výške dohodnutej v bode 4.4 každú hodinu vykonávaných činností zo strany poskytovateľa, ktoré budú vykonávané nad rámec hodín podľa odseku a) tohto bodu;

4.2 Vykonávaná činnosť musí byť odsúhlasená/schválená objednávateľom, príp. objednávateľom poverenou osobou. Odplata je splatná na základe faktúry poskytovateľa, na jeho účet najneskôr do 14 dní od vystavenia faktúry – táto lehota sa neuplatní v prípade, že nedošlo k preukázateľnému doručeniu faktúry objednávateľovi.

4.3 Odplata podľa bodov 4.1 a 4.4 sa rozumie bez DPH. Poskytovateľ, platiteľ DPH vyúčtuje i príslušnú DPH vo výške stanovenej platným a účinným zákonom o DPH. Objednávateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas, aby mu poskytovateľ fakturoval služby na základe tejto zmluvy faktúrou vyhotovenou v elektronickej forme, pričom zmluvné strany sa dohodli, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v listinnej podobe a je daňovým dokladom. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že doručenie elektronickej faktúry na e-mailovú adresu objednávateľa považujú za predloženie a doručenie faktúry za poskytnuté služby objednávateľovi. Faktúra je elektronicky podpísaná zaručeným podpisom poskytovateľa, nepodpísaná faktúra sa nepovažuje za platnú.

4.4 Zoznam úkonov v cene paušálu:

- správa počítačov a počítačovej siete, dohľad 6:00 - 22:00 (dostupnosť, riešenie výpadkov, SMS v prípade výpadku/incidentu ...) – lokality plaváreň, zimný štadión, ŠH Javorka a

- vonkajšie ihriská
- telefonická podpora 6:00 - 22:00
- 6hod/mesiac vzdialená podpora
- 30hod/mesiac podpora u zákazníka na mieste (s istou časťou vyhradenou na presný čas dopredu)
- aktualizácie PC / sieťových zariadení 1x za mesiac / na požiadanie / podľa potreby (napr. v prípade vážnych bezpečnostných dier)
- pripojenie do Eset Security Management Center - zvýšená kontrola proti vírusom, možnosť pripojenia aj mobilných zariadení
- správa webovej stránky (SK doména + webhosting grátis)
- 2x preinštalovanie / vyčistenie PC / rok
- zálohy PC / server do 1000GB ku nám (viac GB = príplatok)
- 50% zľava na ostatné služby podľa cenníka (www.ajtyk.sk)
- VPN/APN orange (ajtyk.corp) pripojenie do firmy 10 užívateľov grátis
- SAAS – ajtyk.cloud - prístup RemoteAPP (Omega, Pohoda, zálohovanie, ...)
- individuálny prístup, možnosť prenosu hodín

V.

Zodpovednosť

- 5.1** Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za porušenie jeho príkazov, ibaže ide o prípad odvracania hrozacej škody, alebo ak objednávateľ konanie dodatočne schválil, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia príkazov objednávateľa, v dôsledku nekonania s odbornou starostlivosťou alebo dôsledku nedbanlivosti zodpovedá poskytovateľ za vzniknutú škodu vo výške do 3000€.
- 5.2** V prípade, že objednávateľ vedome spôsobí útok na sieťovú alebo serverovú infraštruktúru poskytovateľa, zodpovedá objednávateľ za vzniknutú škodu do výšky 3000€.
- 5.3** Poskytovateľ nijakým spôsobom nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku využívania hardvéru / softvéru / IT riešení, ktorých používanie začalo pred podpisom tejto zmluvy alebo na ktorých boli vykonané servisné / údržbové zásahy (ak by tieto zásahy mali alebo mohli mať vplyv na prípadnú vzniknutú škodu) pred podpisom tejto zmluvy.

VI.

Vypovedanie zmluvy

- 6.1** Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, od 1.9.2024 do 31.8.2026
- 6.2** Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu, a to aj bez udania dôvodu. Vypovedná lehota bola dohodnutá v trvaní dvoch mesiacov, pričom začína plynúť prvý deň mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

VII.

Záverečné ustanovenia

7.1 Všetky žiadosti, oznámenia, výzvy a iné podania uskutočnené v súvislosti s touto zmluvou budú realizované písomnou formou. Písomnosti budú zasielané vo forme doporučených zásielok na adresu zmluvnej strany, ktorá je uvedená v záhlaví tejto zmluvy.

7.2. Pokiaľ zmluvné strany svojím konaním alebo opomenutím konania zmariť doručenie písomnosti a písomnosť pošta vráti ako nedoručenú, účinky doručenia nastávajú v deň, keď bude písomnosť / zásielka vrátená odosielateľovi. Účinky doručenia nastávajú aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať písomnosť. V prípade doručovania oznámení e-mailovou formou sa takéto oznámenie zasiela na e-mailovú adresu uvedenú v bode 3.7 tejto zmluvy. E-mailová správa doručená do e-mailovej schránky po 16:00 hod.

pracovného dňa alebo v deň pracovného pokoja sa považuje za doručení o 9:00 hod. v najbližší nasledujúci pracovný deň.

7.3 Zmeny tejto zmluvy vyžadujú formu písomného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

7.4 Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými právnym predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Všeobecné obchodné podmienky zmluvných strán sa nepoužijú.

7.5 Zmluvné strany sa zaväzujú urovnať všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou predovšetkým dohodou.

7.6 Ak by niektoré ustanovenie tejto zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim hospodárskemu účelu tejto zmluvy, ktorý zmluvné strany sledovali v čase jej podpisu.

7.7 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obomi zmluvnými stranami.

7.8 Táto zmluva bola vyhotovená v dvoch exemplároch s platnosťou originálu, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie.

7.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali a že táto, tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

7.10 Dňom nadobudnutia platnosti tejto zmluvy končí platnosť predošlej servisnej zmluvy, podpísanej dňa 18.12.2023, vo všetkých bodoch ju nahrádza táto zmluva.

V Žiline, dňa :

za objednávateľa:

Správa športových zariadení mesta Žilina, s.r.o.
Ing. Jaroslav Koválik, konateľ

za poskytovateľa:

AjTyk, s.r.o.
Ing. Peter Goga – konateľ

