

48/S/2016

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ SERVISNEJ STAROSTLIVOSTI

Zmluva o zabezpečení servisnej starostlivosti.

uzavretá podľa Obchodného zákonníka

1. ZMLUVNÉ STRANY

Dodávateľ:

Názov organizácie:.....	ŠTOR občianske združenie
Ulica:.....	Čajakova 19
PSC/mesto:.....	811 05 Bratislava
Štatutár:	Ing. Ján Žilka
IČO:	308 12 828
Bankové spojenie:.....	Tatra banka Bratislava a.s.
číslo účtu:.....	2626545036/1100
DPH:.....	nie je platca

Odberateľ:

Názov organizácie:.....	Mestská časť Bratislava - Devín
v zastúpení:.....	Ing. Ľubica Kolková, starostka
Ulica:.....	Kremeľská 39
PSC/mesto:.....	841 10
IČO:	00603422
DIČ: ..	2020919142
Bankové spojenie:.....	Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN:.....	SK54 0900 0000 0050 2800 1112

2. PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom tejto zmluvy je servisná starostlivosť o výpočtovú techniku a programové vybavenie uvedené u prílohe tejto zmluvy, tak aby bol garantovaný bezchybný stav a funkčnosť.

Servisná starostlivosť pozostáva z "pravidelnej údržby" min. 1-krát za mesiac a zabezpečení "servisných zásahov" v prípade výskytu poruchy.

2.2 "Pravidelná údržba" pozostáva z nasledujúcich činností ak sú tieto aplikovateľné na výpočtovú techniku a programové vybavenie odberateľa uvedené v prílohe tejto zmluvy:

- aktualizácia sw vybavenia – prípadne kontrola funkčnosti automatických aktualizácií
- optimalizácia pracovného miesta a vymazanie prebytočných tzv. "temporary" súborov, vytvorenie dostatočného miesta na lokálnom disku PC (C:) a ďalšie úkony vedúce k zabezpečeniu čo najlepšieho stavu a výkonu výpočtovej techniky odberateľa
- údržba a administrácia servera, zdieľania sieťových diskov, adresárov a tlačiarň
- kontrola funkčnosti lokálnych, sieťových tlačiarň
- Pridelovanie a odoberanie jednotlivých užívateľov siete a konta v operačnom systéme s ohľadom na ich požiadavky a ochranu a bezpečnosť údajov.
- Výpomoc užívateľom riešiť niektoré problémové situácie pri prihlasovaní sa do systému, so zmenou hesla a iné.
- Vykonávanie reštartu systému serverov.
- Nastavovanie jednotlivým užívateľom ich pracovné stanice na prácu so systémom,
- Vytváranie mailových účtov na serveri, pridelovanie do skupín, vytváranie aliasov,
- Konfigurácia mailových klientov
- Aktualizácie mailového servera, optimalizácia antispamu,
- Správa FIREWALL, aktualizácia, nastavovanie prístupov do internetu, konfigurácia a správa VPN pripojení

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ SERVISNEJ STAROSTLIVOSTI

- kontrola funkčnosti dátového spojenia k poskytovateľovi Internetových služieb (www, e-mail) a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera (v prípade potreby vyprázdenie)
- kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania prostredníctvom páskovej jednotky (streamra), alebo iného média
- poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy

2.3 Pod pojmom "servisný zásah" sa rozumie výjazd servisného technika dodávateľa k odberateľovi za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na výpočtovej technike alebo programovom vybavení odberateľa.

3. POVINNOSTI DODÁVATEĽA

3.1 Dodávateľ je povinný vykonávať u odberateľa odborné práce stanovené predmetom zmluvy v bode 2.1, tak aby nevznikli odberateľovi v súvislosti s údržbou výpočtovej techniky ďalšie výdavky mimo porúch a chýb preukázateľne spôsobených neodborným zásahom odberateľa alebo ďalšieho subjektu.

3.2 Dátum vykonania „pravidelnej údržby“ dodávateľ vždy vopred dohodne s odberateľom. Ak sa stane, že dodávateľ z akýchkoľvek dôvodov v príslušnom mesiaci nevykoná „pravidelnú údržbu“ má odberateľ nárok na vrátenie 30 % z ceny mesačného poplatku za „servisnú starostlivosť“. O uvedenú sumu je dodávateľ povinný pri fakturácii za príslušný mesiac znížiť cenu za „servisnú starostlivosť“ podľa bodu 5.1. Tento nárok musí odberateľ uplatniť písomne. Nárok na vrátenie uvedenej sumy odberateľovi zanikol, ak v deň fakturácie má voči dodávateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie než požadovaná suma.

3.3 Dodávateľ je povinný začať u odberateľa vyžiadaný "servisný zásah" najneskôr do 24 hodín od nahlásenia požiadavky odberateľom. 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 5.1.

Tento nárok musí odberateľ uplatniť písomne (list). Nárok na vrátenie uvedenej sumy odberateľovi zaniká, ak v deň fakturácie má voči dodávateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie než požadovaná suma.

3.4 Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie a dostupné prostriedky na skoré odstránenie vzniknutej závady spadajúcej do predmetu tejto zmluvy.

3.5 O každom vykonanom servisnom zásahu bude dodávateľom vždy vystavený preberací protokol s popisom prác prípadne dodaných komponentov, ktorý odberateľ potvrdí.

3.6 Dodávateľ bude vykonávať pravidelnú údržbu a servisné zásahy v pracovných dňoch od 8³⁰ do 17⁰⁰ hod.

3.7 Všetky zistené nedostatky, vykonané podstatné zásahy a prípadné odporúčania je dodávateľ povinný hlásiť odberateľovi.

3.8 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 servera, je dodávateľ povinný držať v tajnosti všetky údaje slúžiace pre prístup do počítačovej siete odberateľa a chrániť ich proti zneužitiu.

3.9 Odberateľ môže požiadavky na servisný zásah hlásiť dodávateľovi počas pracovných dní od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hodiny na telefónnych číslach dodávateľa - Mimo uvedeného času môže odberateľ zaslať požiadavku na e-mailovú adresu.

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ SERVISNEJ STAROSTLIVOSTI

Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie, aby aspoň jedna z uvedených možností zahlasovania požiadaviek na servisný zásah bola neustále funkčná.

V prípade, že odberateľ nemôže uplatniť požiadavku na servisný zásah z dôvodu nefunkčnosti telefónu(ov) a e-mailu dodávateľa súčasne, pričom táto nefunkčnosť spôsobí oneskorenie začatia servisného zásahu, odberateľ má nárok na vrátenie častí mesačného poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku.

- 3.10 Ak je nebezpečným vírusom nakazený dôležitý súbor(y) odberateľa, pričom jediný možný spôsob likvidácie vírusu a zabránenia šíreniu vírusu(ov) a tým spôsobeniu ešte väčšej škody, je vymazanie súboru, dodávateľ nezapovedá za škody spôsobené stratou tohto súboru(ov)

4. POVINNOSTI ODBERATEĽA

- 4.1 Odberateľ je povinný určiť zodpovednú osobu pre styk s dodávateľom, ktorá má prehľad a výpočtovej technike a programovom vybavení odberateľa a je vybavená takými kompetenciami, aby mohol dodávateľ bez obmedzenia vykonávať práce stanovené v predmete tejto zmluvy.
- 4.2 Odberateľ je povinný riešiť všetky požiadavky spadajúce do predmetu tejto zmluvy prednostne prostredníctvom zodpovednej osoby odberateľa.
- 4.3 Odberateľ je povinný potvrdiť bezprostredne po ukončení akýchkoľvek prác preberací protokol, ktorý vystaví dodávateľ a skontrolovať jeho správnosť.
- 4.4 Odberateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri vykonávaní „pravidelnej údržby“ a pri servisných zásahoch.
- 4.5 V prípade, že predmetom tejto zmluvy je aj kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania prostredníctvom streamra, je odberateľ povinný dať k dispozícii dodávateľovi včas potrebné množstva zálohovacích médií. Odberateľ je zodpovedný za správne uskladnenie a ochranu záložných médií s archivovanými údajmi.

5. CENOVÉ USTANOVENIA

- 5.1 Cena za "servisnú starostlivosť" za 1 mesiac vykonávanú u odberateľa je uvedená v prílohe tejto zmluvy. V tejto cene sú zahrnuté dopravné náklady v Bratislave zodpovedajúce množstevné a iné zľavy podľa bodov 5.4 a 5.5. Cena je uvádzaná bez dane z pridanej hodnoty.
- 5.2 "Servisný zásah" je poskytovaný v rámci tejto zmluvy bezplatne bez účtovania dopravných nákladov. Mimo Bratislavy sa budú cestovné náklady účtovať podľa bodu 5.3
- Výnimku tvoria prípady, keď poruchu spôsobil neodborný zásah odberateľa alebo ďalšieho subjektu alebo sa jedná o odstraňovanie následkov napadnutia počítačovým vírusom, pričom odberateľ nemá v tom čase na všetkých PC inštalovaný a používaný žiadny antivírusový program.
- 5.3 Servisné alebo inštalačné práce účtované hodinovo nad rámec tejto zmluvy budú odberateľovi účtované vo zvýhodnenej sadzbe 25 € (bežný servis mimo práce na serveroch) a 55 € (práce na serveroch) za každú začatú hodinu vykonaných prác a dopravné náklady pri každom výjazde pracovníka dodávateľa.
- Pod týmito prácami sa rozumie inštalácia ďalších hardwarových a softwarových produktov na žiadosť odberateľa a výnimky zo servisných zásahov uvedené v bode 5.2. Dopravné náklady v rámci mesta Bratislava bude v tomto prípade účtované vo výške 10 € za jednu cestu k odberateľovi a späť, mimo Bratislavu 0,43 €/km, pričom sa tiež počíta cesta k odberateľovi a späť.
- 5.4 Ak programové a počítačové vybavenie odberateľa umožňuje diaľkovú konfiguráciu servera, odberateľ aj dodávateľ súhlasí s diaľkovou konfiguráciou.

6. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu za zabezpečenie "servisnej starostlivosti" v mesačných platbách, Podkladom pre úhrady odberateľa budú faktúry vystavené dodávateľom.
- 6.2 Faktúra za "servisnú starostlivosť" v príslušnom mesiaci bude dodávateľom vystavená vždy začiatkom nasledujúceho mesiaca, teda pozadu.
- 6.3 Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť za servisné a inštalačné práce nad rámec tejto zmluvy vždy po vykonaní dohodnutých prác a po predložení faktúry dodávateľom.
- 6.4 V prípade, že je odberateľ v meškaní s úhradami faktúr vystavených dodávateľom o viac ako 14 dní po lehote splatnosti, nemá dodávateľ povinnosť plniť predmet zmluvy až do doby ich úplného uhradenia. Vyššie uvedené sa týka všetkých faktúr vystavených dodávateľom, teda aj takých, ktoré s touto zmluvou nesúvisia.
- 6.5 Dodávateľ a odberateľ sa dohodli na 14-dňovej splatnosti faktúr.

7. ZACHOVÁVANIE MLČANLIVOSTI

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré si navzájom poskytnú pri vzájomných rokovaníach o uzavretí Zmluvy ako aj o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré získajú v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy; tento záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na prípady, ak niektorá zo Zmluvných strán poskytne informácie alebo písomnosti súvisiace so Zmluvou tretím osobám, ktoré jej poskytujú odborné služby a ktoré majú zákonom uloženú povinnosť mlčanlivosti (napr. advokátom v súvislosti s poskytovaním právnej pomoci, daňovým poradcom v súvislosti s poskytovaním daňového poradenstva).
- 7.2 Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že nič z toho, čo sa v súvislosti so Zmluvou dozvedeli alebo ešte len dozvedia, nepoužijú v rozpore so záujmami druhej Zmluvnej strany. Tento záväzok mlčanlivosti platí i po skončení Zmluvy; od tejto povinnosti môže byť zmluvná strana oslobodená len v prípade, ak tak ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis alebo písomným vyhlásením druhej Zmluvnej strany.
- 7.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že nesprístupnia obsah Zmluvy žiadnej tretej osobe a jej kópie budú vyhotovovať len v prípade, ak to bude nevyhnutné v súvislosti s výkonom ich práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy; tento záväzok sa nevzťahuje na prípady, ak tak ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis alebo ak Zmluvnú stranu od tejto povinnosti oslobodí druhá Zmluvná strana písomným vyhlásením, alebo na prípady, ak Zmluvná strana sprístupní obsah Zmluvy tretím osobám, ktoré jej poskytujú odborné služby a ktoré majú zákonom uloženú povinnosť mlčanlivosti.

8. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 8.1 Na účely zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, je Odberateľ v pozícii prevádzkovateľa a Dodávateľ v pozícii sprostredkovateľa. Prevádzkovateľ s prihladením na odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť sprostredkovateľa a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov poveruje sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v mene prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto zmluve.

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ SERVISNEJ STAROSTLIVOSTI

8.2 Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v mene prevádzkovateľa od dňa účinnosti tejto zmluvy len na účely a v rozsahu podľa nasledujúceho bodu:

- sprostredkovateľ spracúva osobné údaje pre všetky informačné systémy Prevádzkovateľa, prevádzkované prevádzkovateľom, na účely servisnej starostlivosti o výpočtovú techniku a programové vybavenie. Sprostredkovateľ je týmto oprávnený spracúvať osobné údaje zamestnancov prevádzkovateľa len v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie servisnej starostlivosti o výpočtovú techniku a programové vybavenie.

8.3 Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje pre prevádzkovateľa v priestoroch a prostriedkami, ktoré má vo svojej správe.

8.3 Sprostredkovateľ sa pri spracúvaní osobných údajov riadi ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (najmä §8 ods. 10 zákona). Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť primeranú ochranu spracúvaných osobných údajov a na ten účel prijať potrebné bezpečnostné opatrenia (§19 ods. 1 zákona).

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

9.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

9.2 Túto zmluvu možno ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán.

9.3 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej zmluvnej strane alebo dňom vrátenia zásielky ako nedoručenej.

9.4 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom exemplári.

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

9.6 Zmluvné strany prehlasujú, že s obsahom zmluvy súhlasia, čo potvrdzujú svojím podpisom.

9.7 Účinnosť zmluva nadobudne dňom nasledujúcim po jej zverejnení na webovom sídle odberateľa.

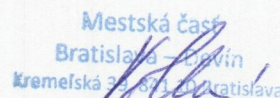
9.8 Nadobudnutím účinnosti tejto zmluvy strácajú platnosť všetky predchádzajúce zmluvy o zabezpečení servisnej starostlivosti uzatvorené medzi dodávateľom a odberateľom,

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

V Bratislave 18. 11. 2016



Za dodávateľa
(podpis, pečiatka)



.....
Za odberateľa
(podpis, pečiatka)

