

Zmluva o spolupráci a poskytovaní IT servisu
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v
znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami

Obchodné meno: ATRIS, spol. s r.o. Snina
Sídlo: Podhorská 2130, 069 01 Snina
IČO: 17 079 241
IČ DPH: SK2020511812
Štatutárny orgán: Ing. Igor Kirňák – konateľ spoločnosti
Číslo účtu: SK98 0200 0000 0005 1954 1532
Bankové spojenie: VÚB Snina
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu v Prešove, Oddiel: Sro, Vložka č: 104/P
(ďalej ako „Dodávateľ“)

Obchodné meno: Mesto Snina
Sídlo: Mestský úrad, Strojárska 2060/95, 069 01 Snina
IČO: 00323560
IČ DPH: SK2020794666
Štatutárny orgán: Ing. Daniela Galandová – primátor mesta
Číslo účtu: SK70 5600 0000 0042 0596 0150
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.

(ďalej ako „Odberateľ“)

ďalej spoločne uvádzané aj ako „Zmluvné strany“

sa dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy o spolupráci a poskytovaní IT servisu za nasledovných podmienok:

Článok I.
Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je servisná starostlivosť o informačné technológie tak, aby bol garantovaný bezchybný stav, funkčnosť a spoľahlivosť. Servisná starostlivosť je členená na paušálne a nepaušálne služby.
2. Dodávateľ bude počas trvania tejto zmluvy poskytovať paušálne služby, ktoré zahŕňajú nasledovné činnosti:
 - údržba existujúcich IT zariadení základnej infraštruktúry (servery)
 - servis ďalších IT zariadení
 - optimalizácia nákladov súvisiacich s IT prostriedkami
3. Dodávateľ bude poskytovať aj ďalšie služby týkajúce sa servisu informačných technológií nezahrnuté do paušálnych služieb podľa bodu 1. tejto zmluvy (nepaušálne služby) podľa potrieb a požiadaviek odberateľa.
4. Servisná starostlivosť pozostáva z pravidelnej údržby, zo zabezpečenia servisných zásahov v prípade výskytu poruchy a inštalácií.
5. Pravidelná údržba bude vykonávaná na IT zariadeniach v objektoch odberateľa:
 - Mestský úrad Snina
 - Mestská polícia
 - Zariadenie pre seniorov - Domov pokojnej staroby.

6. Pravidelná údržba bude zabezpečená v rozsahu 9 hodín týždenne (5 + 1 + 2 + 1) na IT zariadeniach uvedených v bode 5 alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu na jednotlivé IT zariadenia z miesta prevádzky dodávateľa.
7. Údržba pozostáva z nasledujúcich činností ak sú tieto technicky aplikovateľné na výpočtovú techniku a programové vybavenie odberateľa:
 - diagnostika a odborná údržba hardware, periférií a internetového pripojenia
 - optimalizácia a vytvorenie dostatočného miesta na diskoch v serveroch (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 (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, DNS, DHCP, Exchange, Active Directory
 - kontrola switchov, routerov, záložných zdrojov UPS zálohujúcich servery a stav batérií podľa informácií monitorovacieho softwaru. Test simulácie výpadku napájania nie je predmetom tejto kontroly.
 - kontrola dátového spojenia k poskytovateľovi internetových služieb a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera, v prípade potreby vymazanie / archivácia starých mailov so súhlasom zodpovednej osoby odberateľa, prípadne za súčinnosti tretej strany
 - kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania na dostupné zálohovacie médium (NAS, HDD), overenie vykonania poslednej zálohy, prípadne zmena nastavenia podľa požiadaviek
 - odstraňovanie odberateľom nahlásených chýb a porúch
 - poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy
8. Pod pojmom servisný zásah sa rozumie akýkoľvek výjazd servisného technika dodávateľa k odberateľovi alebo servisný zásah prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu z ľubovoľného miesta za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach alebo programovom vybavení a odstránenie samotnej poruchy. V prípade, že sa jedná o poruchu hardwarového komponentu patrí sem aj zabezpečenie jeho opravy v autorizovanom servise. Opravu vadného komponentu je dodávateľ povinný pre odberateľa prednostne uplatniť u pôvodného dodávateľa vadného komponentu alebo vo výrobcom doporučenom autorizovanom servisnom stredisku. Náklady na po záručnú opravu vadného komponentu hradí v plnej výške odberateľ.
9. Pod pojmom inštalácia sa rozumie práca dodávateľa alebo jeho subdodávateľa za účelom inštalácie a konfigurácie nových produktov (hardware / software), nových technológií a upgrade existujúcich produktov na novšie verzie na základe objednávky odberateľa.

Článok II. Povinnosti dodávateľa

1. Dodávateľ je povinný vykonávať u odberateľa odborné práce stanovené predmetom tejto zmluvy v článku 1.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že predmet zmluvy bude plniť riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti objednávateľa.
3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a EU.

4. Pokiaľ to povaha plnenia tejto zmluvy umožňuje, je dodávateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlišného od miesta plnenia uvedeného v predmete zmluvy.
5. Dodávateľ je povinný poskytovať svoje služby v zmysle tejto zmluvy v nasledujúcich časoch:
 - Pravidelná údržba – pracovné dni 8:00 – 16:30
 - Servisné zásahy – pracovné dni 8:00 – 16:30Odberateľ 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.
6. V prípade napadnutia počítačov počítačovým vírusom, ktorý nezachytil antivírusový program alebo ktorý bol užívateľom povolený, je dodávateľ povinný vynaložiť maximálne úsilie na jeho odstránenie a minimalizáciu spôsobených škôd. Dodávateľ nezodpovedá za straty spôsobené účinkov počítačového vírusu (ov) a to ani v prípade keď je na konkrétnom počítači inštalovaný antivírusový software s aktuálnym dátovým súborom.

Článok III. Povinnosti odberateľa

1. Odberateľ je povinný určiť zodpovednú osobu pre styk s dodávateľom, ktorý 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 Mgr. Katarína Regulová, vedúca oddelenia organizačného a vnútorných vecí na Mestskom úrade v Snine.
2. Odberateľ je povinný riešiť všetky požiadavky spadajúce do predmetu tejto zmluvy prednostne prostredníctvom zodpovednej osoby odberateľa.
3. Odberateľ je povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy.
4. Odberateľ sa zaväzuje obnovovať predplatné pre aktualizáciu zakúpeného antivírusového programového vybavenia v potrebnom rozsahu a včas. V opačnom prípade môže dodávateľ prípadný servisný zásah v súvislosti s odvírovaním vyúčtovať odberateľovi v zmysle sadziieb podľa článku 5.
5. Odberateľ sa zaväzuje hlásiť dodávateľovi zmenu počtov výpočtovej techniky a programového vybavenia, či iné relevantné skutočnosti, tak aby mohla byť bezodkladne aktualizovaná servisná zmluva.
6. 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 médií s archivovanými údajmi je zodpovedný odberateľ. Za médiá uskladnené u dodávateľa zodpovedá dodávateľ.
7. Odberateľ nie je oprávnený svojvoľne zasahovať do softwarovej a hardwarovej konfigurácie serverov bez predchádzajúcej konzultácie s dodávateľom. V prípade potreby inštalácie produktu tretej strany (SW, HW) je odberateľ povinný v dostatočnom predstihu informovať dodávateľa o tomto zámere a ak si to situácia vyžaduje, prizvať pracovníka dodávateľa alebo tretej strany k inštalácii.
8. Odberateľ môže v odôvodnených prípadoch v pracovných dňoch od 8:00 – 16:00 u dodávateľa vyžiadať skrátený reakčný čas začiatku servisného zásahu do 2 hodín od nahlásenia požiadavky na servisný zásah. V prípade jeho dodržania má dodávateľ nárok na jednorázový poplatok vo výške uvedenej v článku 5 za skrátený čas. Skrátený reakčný čas 2 hodiny nie je odberateľom vymáhateľný, dodávateľ je však povinný vždy zvážiť závažnosť konkrétnej situácie a prednostne sa snažiť o dosiahnutie žiadanej reakčnej doby.
9. Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie a dostupné prostriedky na skoré odstránenie vzniknutej závady.

10. Všetky zistené nedostatky, vykonané podstatné zásahy a prípadné odporúčania je dodávateľ povinný hlásiť zodpovednej osobe odberateľa.

Článok IV. Ochrana údajov a mlčanlivosť

1. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa počas vykonávania predmetu zmluvy dozvedeli, a to počas trvania zmluvy, ako aj 10 rokov po skončení zmluvného vzťahu.
2. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch používateľov a zákazníkov Odberateľa, ak by sa ich mal možnosť dozvedieť podliehajúcich ochrane Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a Zákona č. 18/2018 Z. z. Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Zabezpečenie mlčanlivosti medzi zmluvnými stranami je uvedené v Zmluve o mlčanlivosti, ktorá tvorí prílohu tejto zmluvy.

Článok V. Cenové ustanovenia

1. Cena za servisnú starostlivosť poskytovanú odberateľovi za obdobie 1 mesiaca je 500,- eur bez DPH. K tejto cene bude v čase fakturácie pripočítaná DPH v zákonom stanovenej výške 20%. Celková fakturovaná čiastka za obdobie 1 mesiaca bude 600,- eur s DPH.
2. V cene podľa odstavca 1 je zahrnuté:
 - pravidelná údržba
 - servisné zásahy vykonávané na mieste Mestského úradu v Snine, Mestskej polícii a Domova pokojnej staroby a uzlové body metropolitnej siete.Vyššie účtované služby sú poskytované bez účtovania ďalších poplatkov.
3. Servisné zásahy alebo inštaláčne práce, ktoré nie sú zahrnuté v mesačnom poplatku za servisnú starostlivosť podľa odstavca 2.
 - všetky servisné zásahy vykonávané v dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja, štátnych sviatkov a v pracovných dňoch v čase od 16:30 – 8:00 (mimo pracovnú dobu)
 - všetky objednané inštalácie, t. j. práce v súvislosti s rozširovaním alebo upgradovaním aktuálneho stavu výpočtovej techniky 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 PC alebo serveri 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 telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu

- prípady, kde poruchu alebo nefunkčnosť spôsobila vyššia moc (povodeň, požiar, zemetrasenie, vojnové udalosti, štrajky, a pod.)
4. Servisné alebo inštalačné práce, ktoré nie sú zahrnuté v mesačnom poplatku, v zmysle bodu 3 budú odberateľovi účtované v nasledujúcich základných sadzbách za každú začatú hodinu vykonaných prác:

pracovné dni (8:00 – 16:30) – základné hodinové sadzby:

servis (počítačová sieť, kabeľáž).....18 eur bez DPH

servis (PC, periférie)20 eur bez DPH

servisné práce na serveroch, dátových spojoch, (VPN)35 eur bez DPH

servisné práce na pobočkových ústrediach25 eur bez DPH

ostatné:

pracovné dni (16:30 – 20:00) príplatok 50% k zákl. sadzbe

dni pracovného pokoja (sobota) príplatok 100% k zákl. sadzbe

dni pracovného pokoja (nedeľa a štátne sviatky) príplatok 100% k zákl. sadzbe

5. Jednorázový príplatok za skrátený reakčný čas servisného zásahu do 2 hodín od nahlásenia požiadavky je 30,- eur bez DPH. Služba skráteného reakčného času nie je zahrnutá v mesačnom poplatku.
6. Dodávateľ si vyhradzuje právo vždy k 1. januáru po dohode s odberateľom upraviť cenu za servisnú zmluvu maximálne o mieru inflácie vyhlásenú NBS za predchádzajúci kalendárny rok, prípadne o iné preukázateľné zvýšenie nákladov alebo rozšírenie počítačovej siete.

Článok VI. Platobné podmienky

1. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu za zabezpečenie servisnej starostlivosti v mesačných platbách. Podkladom pre úhrady odberateľa budú faktúry vystavené dodávateľom.
2. Faktúra za servisnú starostlivosť v príslušnom mesiaci bude dodávateľom vystavená vždy začiatkom nasledujúceho mesiaca, teda pozadu.
3. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť za servisné a inštalačné práce nezahrnuté v mesačnom poplatku vždy po vykonaní dohodnutých prác a po predložení faktúry dodávateľom.
4. Dodávateľ a odberateľ sa dohodli na 14-dňovej lehote splatnosti faktúr od ich doručenia odberateľovi.
5. 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.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t. j. na dobu jedného roka od účinnosti zmluvy..
2. Vypovedať zmluvu môže ktorákoľvek zmluvná strana bez udania dôvodu písomne.
3. Výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.
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.
5. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po 1 vyhotovení.
6. Zmeny a dodatky tejto zmluvy sú možné len písomnou formou po podpísaní obidvoma zmluvnými stranami.

7. Spory, nezrovnalosti alebo rozdielnosti vo výklade zmluvy sa riešia najprv vzájomným rokovaním. V prípade pretrvávajúceho sporu bude rozhodovať miestne príslušný súd Slovenskej republiky.
8. Zmluvné strany vyjadrujú ich slobodný a vážny úmysel, súhlasia s obsahom zmluvy a zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité.
9. Zmluvné strany prehlasujú, že s obsahom zmluvy súhlasia, čo potvrdzujú svojim podpisom.
10. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť deň po zverejnení na webovom sídle Odberateľa (www.snina.sk).

Príloha: Zmluva o mlčanlivosti

V Snine, dňa 30.08.2018

.....
dodávateľ
Ing. Igor Kirňák
konateľ spoločnosti

.....
odberateľ
Ing. Daniela Galandová
primátorka mesta Snina