

**ZMLUVA**  
**o poskytovaní služieb technickej podpory a servisu**

Uzavretá medzi  
Zmluvnými stranami

**Zákazník:** Centrum vedecko-technických informácií SR  
Lamačská cesta 8/A  
811 04 Bratislava  
IČO: 151 882  
DIČ: 2020798395

**Zastúpený:** prof. RNDr. Ján Turňa CSc.

a

**Dodávateľ:** INFOkey s.r.o.  
Hlinická 2/A  
83152 Bratislava  
IČO: 36383431  
DIČ: 2020124513  
Bankové spojenie: 2621708465/1100

**Zastúpený:** Ing. Vladimír Fecko

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať zákazníkovi technickú podporu a servis jeho výpočtovej techniky dodávateľským spôsobom (ďalej aj ako služby) podľa ďalších podmienok tejto zmluvy a záväzok zákazníka zaplatiť dodávateľovi za vykonané služby v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
2. Pod technickou podporou sa rozumie údržba a servis špecifikovaného technického a programového vybavenia.
3. Služba bude poskytovaná formou diaľkovej správy, v prípade potreby v sídle zákazníka:  
Lamačská cesta č.8/A, Bratislava
4. Rozsah poskytovaných služieb a zodpovednosti je špecifikovaný v jednotlivých hlavách tejto zmluvy a to nasledovne:  
Hlava 1: Všeobecné podmienky zmluvy  
Hlava 2: Popis poskytovaných služieb  
Hlava 3: Cena za poskytované služby  
Hlava 4: Špecifikácia technického vybavenia  
Hlava 5: Špecifikácia zálohovaných a kritických dát  
Hlava 6: Záverečné ustanovenia
5. Rozsah služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je uvedený v hlavě 2 a v Prílohe č. 1 ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
6. Cena za poskytované služby v zmysle tejto zmluvy je uvedená v hlavě 3.

7. Technické vybavenie, ktorého servis a podpora sú zahrnuté do služieb poskytovaných podľa tejto zmluvy je uvedené v hlave 4 (ďalej len „produkty“)
8. Dáta, ktorých bezpečnosť a zálohovanie je predmetom tejto zmluvy sú špecifikované v hlave 5.

## **HLAVA 1 VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZMLUVY**

1. Všeobecné podmienky platia pre všetky činnosti poskytované podľa tejto zmluvy , pričom v osobitných prípadoch a hlavách tejto zmluvy sú doplnené o špeciálne ustanovenia upravujúce konkrétne práva a povinnosti strán a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Služby podľa tejto zmluvy budú vykonávané na diaľku prípadne v sídle zákazníka, v priestoroch dodávateľa.

### **PLATNOSŤ ZMLUVY**

3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – **12 mesiacov**.
5. Zmluvu je možné vypovedať kedykoľvek ktoroukoľvek zo zmluvných strán formou písomnej výpovede s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení druhej zmluvnej strane.
6. Ukončenie zmluvy nezbavuje žiadnu zo zmluvných strán povinnosti vyrovnať záväzky voči druhej strane.

### **CENA**

7. Cena za služby špecifikovaná v hlave 3 je uvedená v € a bude fakturovaná mesačne.
8. Ceny uvedené v hlave 3 sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude vypočítaná podľa zákona platného v čase vystavenia faktúry v stanovenej výške a fakturovaná zákazníkovi navyše k cene za služby.
9. Cena za vykonaný servis je splatná na základe faktúry, ktorú každý mesiac vystaví dodávateľ a doručí ju zákazníkovi začiatkom je 60 každého kalendárneho mesiaca počas trvania tejto zmluvy. Splatnosť tejto faktúry dní odo dňa jej doručenia.

### **NÁHRADA ŠKODY**

10. Dodávateľ neručí za škody vyplývajúce zo straty dát, ušlého zisku, užitia produktov, ani za žiadne následné škody vzniknuté v dôsledku neodborného používania produktov zákazníkom.
11. Pokiaľ sa akékoľvek činnosti budú vykonávať v sídle zákazníka, zodpovedá dodávateľ za škody spôsobené pracovníkmi dodávateľa v plnom rozsahu podľa ustanovení Obchodného a Občianskeho zákonníka. Dodávateľ je predovšetkým povinný oboznámiť svojich pracovníkov o spôsoboch výkonu činnosti podľa tejto zmluvy, aby nedochádzalo z ich strany k vzniku zodpovednostných vzťahov zmluvných ako aj nezmluvných.

## **ČASOVÉ POKRYTIE**

12. Ak nie je v popisoch služieb (hlava 2) dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy v pracovnej dobe zákazníka, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
13. Ak povaha poskytovanej služby neumožňuje, aby bola služba vykonaná v čase podľa predchádzajúceho bodu, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba vykonaná aj v termínoch mimo základnej doby pre poskytovanie služieb a to aj v dňoch pracovného voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je zákazník povinný umožniť vstup pracovníkom dodávateľa a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti.

## **OSOBY**

14. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy sú zamestnancami dodávateľa, alebo dodávateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu dodávateľa. Akékoľvek nároky či požiadavky zákazníka voči týmto osobám si zákazník uplatňuje priamo u dodávateľa v plnom rozsahu.
15. Zákazník prijme všetky rozumné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia týchto osôb vo svojich objektoch po dohode s dodávateľom. Osobitné podmienky si strany dohodnú písomne.
16. Zákazník nie je zodpovedný za škody a ujmy pracovníkov dodávateľa, ktoré im vzniknú pri plneniach v súvislosti s touto zmluvou.
17. Pre účely tejto zmluvy je zákazník povinný menovať osobu na zaistenie kontaktu s dodávateľom.

## **VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

18. Zákazník je povinný umožniť dodávateľovi primeraný prístup k produktom a taktiež použitie ďalších súvisiacich zariadení alebo pamäťových médií dočasne nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
19. Zákazník je povinný dopredu písomne oznámiť dodávateľovi premiestnenie produktu.
20. Zákazník nesmie vykonávať na produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej dodávateľom alebo výrobcom produktu.
21. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto zmluvy dozvedeli alebo im boli sprístupnené a budú venovať dostatok starostlivosti tomu, aby zabránili odhaleniu, publikovaniu, rozširovaniu a pod. dôverných informácií voči tretím stranám.
22. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri výkone služby sa bude riadiť relevantnými smernicami a inštrukciami zákazníka, pričom zákazník ho bude o uvedených smerniciach a inštrukciách informovať. Pri inštalácii bude taktiež dodržiavať všetky podmienky stanovené výrobcom pre konkrétnu inštaláciu.

## **NEDODRŽANIE ZÁVAZKU**

23. Zmluvné strany sú oprávnené účtovať zmluvné pokuty nasledovne:

24. a/ za omeškanie dodávateľa s poskytnutím služby zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z hodnoty poskytnutej služby za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok zákazníka na prípadnú náhradu škody.
- b/ za omeškanie zákazníka so zaplatením ceny úrok z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatenej ceny za každý deň omeškania po lehote splatnosti faktúry.
25. Ak niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou, a v takomto jednaní bude pokračovať v rozsahu tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie, druhá strana môže odstúpiť od zmluvy celkom, alebo v jej jednotlivých častiach bez toho, že by sa tým zbavovala akýchkoľvek iných svojich práv. Toto nezbavuje povinnosti zmluvných strán vyrovať svoje záväzky voči sebe ku dňu ukončenia platnosti zmluvy.

### **VYŠIA MOC**

26. Dodávateľ nebude zodpovedný za prípadné oneskorenia pri plnení svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, ktoré sú dôsledkom príčin vzniknutých evidentne mimo možnosť jeho kontroly, výhradne z dôvodu vyššej moci brániacej splneniu jeho povinností.

### **POSTÚPENIE**

27. Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
28. Dodávateľ má právo vykonávať služby podľa tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov a to bez toho, aby sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. V takomto prípade zodpovedá za všetky činnosti akoby činnosti vykonával sám.

### **PRÁVO**

29. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

## **HLAVA 2 POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB**

1. V rámci tejto zmluvy bude dodávateľ vykonávať technickú podporu systému produktov vymenovaných v hlave 4 a ich servis
2. Dodávateľ bude vykonávať technickú podporu systému a servis produktov a udržiavať ich v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom pravidelnej starostlivosti a nutnej výmeny alebo opravy komponentov v prípade poruchy produktu.
3. Výmenu komponentu je oprávnený dodávateľ vykonať až po súhlase zákazníka.

4. Mimoriadna udalosť je udalosť, ktorá znemožňuje funkčnosť technického vybavenia špecifikovaného v hlavě 4.
5. Dodávateľ začne mimoriadny servisný zásah najneskoršie do dvoch hodín od nahlásenia mimoriadnej udalosti v pracovnom čase na uvedené kontaktné údaje.
6. Dodávateľ bude vykonávať preventívnu údržbu produktov uvedených v hlavě 4 a to tak, ako je predpísaná v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii produktu a súčasne tak, aby boli produkty každý jednotlivo a aj v spolupracujúcom systéme v optimálnej konfigurácii a prevádzkovom stave.
7. Pri starostlivosti o zálohovanie systému je dodávateľ povinný postupovať v zmysle zálohovacej metodiky zákazníka. Zákazník je povinný o metodike zálohovania písomne informovať dodávateľa.
8. Dodávateľ poskytne pri servisnej činnosti všetky potrebné nástroje, diagnostiku a dokumentáciu.
9. Zákazník je povinný okamžite upovedomiť dodávateľa v prípade, ak si podľa jeho usúdenia produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
10. Dodávateľ je taktiež povinný upovedomiť zákazníka o nutnej údržbe HW a SW vyžadujúcu dlhšiu nečinnosť produktu v dostatočnom časovom predstihu a navrhnúť riešenie.
11. Dodávateľ neberie zodpovednosť za licencovanie SW a legálnosť kópií SW je výlučne v zodpovednosti zákazníka. Dodávateľ v prípade zistenia prítomnosti takéhoto SW upovedomí o tomto zodpovednú osobu poverenú zákazníkom.
12. Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej k produktu.
13. Zákazník je povinný poskytnúť dodávateľovi dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
14. Dodávateľ môže nakonfigurovať operačný systém tak, aby bola umožnená diaľková konfigurácia systému pre zákazníka.
15. Zákazník bude oznamovať požiadavku na servisný zásah niektorým z nasledovných spôsobov v uvedenom poradí:

emailom: [tech@infokey.sk](mailto:tech@infokey.sk)

telefonicky:

Ing. Vladimír Fecko, 0905/687910

Ing. Richard Vanek, 0905/678935

fax: 02/33004202

Kontaktná osoba zákazníka.

telefonicky : 02/ 69253105, 0918 888 698 - Ing . Kevély Mikuláš

emailom: [mikulas.kevely@cvtisr.sk](mailto:mikulas.kevely@cvtisr.sk)

16. Dodávateľ je povinný bez meškania informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

### HLAVA 3 CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Cena služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je stanovená **na 1250 (slovom „tisícdvestopäťdesiat“ ) € bez DPH mesačne.**
2. Cena zahŕňa správu systémov v rozsahu podľa hlavy 2, 4, a 5 zmluvy a podľa Prílohy č. 1 k tejto zmluve „Rozsah poskytovaných služieb technickej podpory“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

### HLAVA 4 ŠPECIFIKÁCIA TECHNICKÉHO VYBAVENIA

Názov	Popis a špecifikácia	Umiestnenie
Firewall/Proxy/DNS + záložný	Linux, router	Lamačská cesta
Mail server 1 a 2	Linux, Windows	Lamačská cesta
DaWinci + záložný	Windows	Lamačská cesta
OPAC/JAS + záložný	Linux	Lamačská cesta
Web server edis, cvti + záložný	Linux	Lamačská cesta
Backup server	Linux	Lamačská cesta
File server	Windows	Lamačská cesta
ISVVP + záložný	Windows	Lamačská cesta
SafeQ server, JAS server	Windows	Lamačská cesta
Active Directory – Grus	Windows	Lamačská cesta
Databázový CIP server	Windows	Lamačská cesta
Web server CIP	Windows	Lamačská cesta
Databázový server CREPČ a CRZP/APS	Windows	Lamačská cesta
Záložné a testovacie serveri NCP/CIP	Windows	Lamačská cesta

## HLAVA 5 ŠPECIFIKÁCIA ZÁLOHOVANÝCH A KRITICKÝCH DÁT

Názov	Popis a špecifikácia	Umiestnenie
Obrazy operačných systémov serverov	Zálohy operačných systémov Linux a Windows	Lamačská cesta
Webserver	Záloha webových stránok a databáz	Lamačská cesta
Databázový server	Zálohy CIP databáz	Lamačská cesta
SafeQ server	Zálohy databáz preukazov na vstup do budovy	Lamačská cesta

## HLAVA 6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v 4 exemplároch.
2. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie, s ktorými prídu do styku v súvislosti s plneniami podľa tejto zmluvy. Ukončenie platnosti tejto zmluvy nemá na tento záväzok vplyv.
3. Akékoľvek zmeny, či dodatky tejto zmluvy je možné vykonať len písomne po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali.
5. Zmluva začína platiť od najbližšieho mesiaca odo dňa podpisu zmluvy

V Bratislave dňa 21.2.2011

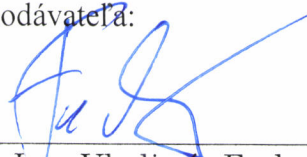
V ..... dňa 21.2.2011

Za zákazníka:



Prof. RNDr. Ján Turňa, CSc.  
riaditeľ  
CVTI SR

Za dodávateľa:



Ing. Vladimír Fecko

## Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní technickej podpory

### Rozsah poskytovaných služieb technickej podpory

Požiadavky na správu serverov:

1. Poskytovanie technickej podpory a servis výpočtovej techniky.
2. Pod technickou podporou sa rozumie údržba a servis špecifikovaného technického a programového vybavenia.
3. Služba bude poskytovaná formou diaľkovej správy, v prípade potreby v sídle CVTI SR: Lamačská cesta č.8/A, Bratislava.
4. Základná doba pre poskytovanie služieb je v pracovnej dobe CVTI SR, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
5. Ak povaha poskytovanej služby nebude umožňovať vykonávanie v čase uvedenom v bode 4, po vzájomnej dohode bude služba vykonaná aj v termínoch mimo základnej doby pre poskytovanie služieb a to aj v dňoch pracovného voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je CVTI SR povinné umožniť vstup pracovníkom dodávateľa a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti.
6. Dodávateľ bude vykonávať technickú podporu systému produktov vymenovaných v podrobnom opise (uvedenom nižšie) a aj ich servis.
7. Dodávateľ bude vykonávať technickú podporu systému a servis produktov a udržiavať ich v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom pravidelnej starostlivosti a nutnej výmeny alebo opravy komponentov v prípade poruchy produktu.
8. Výmenu komponentu je oprávnený dodávateľ vykonať až po súhlase CVTI.
9. Dodávateľ začne mimoriadny servisný zásah najneskoršie do dvoch hodín od nahlásenia mimoriadnej udalosti v pracovnom čase.
10. Dodávateľ môže nakonfigurovať operačný systém tak, aby bola umožnená diaľková konfigurácia systému pre CVTI SR.
11. Dodávateľ bude ďalej vykonávať:
  - vstupný audit sieťového prostredia a doporučenú inštaláciu
  - správu systémov
  - telefonické poradenstvo
  - hotline
  - profylaktické prehliadky
  - poradenstvo v oblasti rozširovania systému a upgrade zariadení

### ŠPECIFIKÁCIA TECHNICKÉHO VYBAVENIA

Názov	Popis a špecifikácia	Umiestnenie
Firewall/Proxy/DNS + záložný	Linux, router	Lamačská cesta
Mail server 1 a 2	Linux ,Windows	Lamačská cesta
Dawinci	Windows	Lamačská cesta



OPAC/JAS + záložný	Linux	Lamačská cesta
Web server edis, cvti + záložný	Linux	Lamačská cesta
Backup server	Linux	Lamačská cesta
File server	Windows	Lamačská cesta
Databázový server CREPČ a CRZP/APS	Windows	Lamačská cesta
SafeQ server, JAS server	Windows	Lamačská cesta
Active Directory + záložný	Windows	Lamačská cesta
Databázový CIP server	Windows	Lamačská cesta
Web server CIP	Windows	Lamačská cesta
Záložné a testovacie serveri NCP/CIP	Windows	Lamačská cesta

#### ŠPECIFIKÁCIA ZÁLOHOVANÝCH A KRITICKÝCH DÁT

Názov	Popis a špecifikácia	Umiestnenie
Obrazy operačných systémov serverov	Zálohy operačných systémov Linux a Windows	Lamačská cesta
Webserver	Záloha webových stránok a databáz	Lamačská cesta
Databázový server	Zálohy CIP databáz	Lamačská cesta
SafeQ server	Zálohy databáz preukazov na vstup do budovy	Lamačská cesta