

ZMLUVA O poskytovaní technickej podpory a servisu

Číslo: 1-02/2007

Uzavretá medzi
Zmluvnými stranami

Zákazník: Centrum vedecko-technických informácií SR
Námestie slobody 19
812 23 Bratislava
IČO: 151 882
DIČ: 2020798395

Zastúpený: Prof. RNDr. Ján Turňa, CSc., riaditeľ

a

Dodávateľ: INFOkey s.r.o.
Pekná cesta 15
831 52 Bratislava
IČO: 36383431
DIČ: 2020124513
Bakové spojenie: [REDACTED]

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: Námestie slobody 19, 812 23 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
5. Rozsah služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je uvedený v hlavě 2.
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 hlavě 4 (ďalej len „produkty“)

8. Dáta, ktorých bezpečnosť a zálohovanie je predmetom tejto zmluvy sú špecifikované v hlave 5.
9. Dodávateľ si vyhradzuje právo upraviť rozsah služieb, cenu za poskytované služby, zoznam produktov a zoznam dát a ich umiestnenie v rámci tejto zmluvy a to dodatkom k tejto zmluve po písomnom vyznutení a súhlase zákazníka.

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 alebo inde podľa písomnej dohody zmluvných strán.

PLATNOSŤ ZMLUVY

3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú - **36 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 nezabavuje žiadnu zo zmluvných strán povinnosť vyrovnáť záväzky voči druhej strane.

CENA

7. Cena za služby špecifikovaná v hlave 3 je uvedená v slovenských korunách (SK) a bude faktúrovaná 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 faktúrovaná zákazníkom navyše k cene za služby.
9. Cena za vykonaný servis je splatná na základe faktúry, ktorú každý mesiac vystaví dodávateľ a doručí ju zákazníkovi zaobatkóm každého kalendárneho mesiaca počas trvania tejto zmluvy. Splatnosť tejto faktúry je 30 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 zavazujú 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 zavazuje, 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:

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 nezaplatennej ceny za každý deň omeškania po lehote splatnosti faktúry.

24. Ak niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou, a v takomto jednaní bude pokračovať v rozsahu tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozomenia 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 nezabavuje povinnosti zmluvných strán vyrovnat' svoje záväzky voči sebe ku dňu ukončenia platnosti zmluvy.

VYŠIA MOC

25. 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

26. Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
27. 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

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

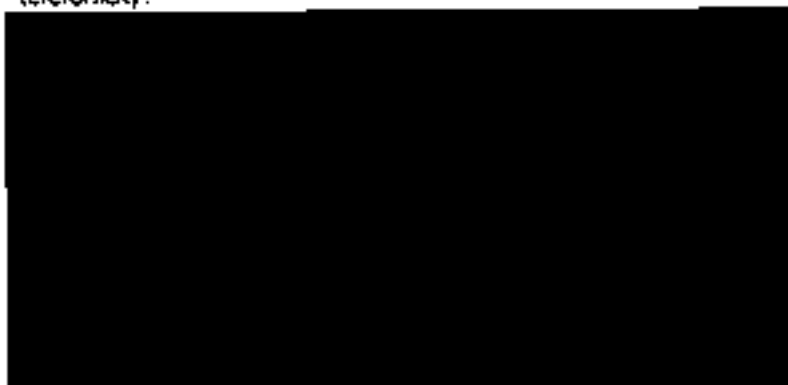
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

29. Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v 3 exemplároch.
30. 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.
31. Akékoľvek zmeny, či dodatky tejto zmluvy je možné vykonať len písomne po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.
32. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali.

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 hlave 4.
5. Dodávateľ začne mimoriadny servisný zásah najneskôr do dvoch hodín od nahlásenia mimoriadnej udalosti v pracovnom čase na uvedené kontaktné údaje.
6. Dodávateľ bude vykonávať preventívnu údržbu produktov uvedených v hlave 4 a to tak, ako je predpísaná v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii produktu a súčasne tak, aby boli produkty každý jednotlivá 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:

telefonicky:



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 15 000,00 Sk bez DPH mesačne za obdobie od 1.11.2007 do 30.4.2008 a na 30 000,00 Sk bez DPH na obdobie od 1.5.2008 do konca platnosti zmluvy.
2. Cena zahŕňa:
 - vstupný audit sieťového prostredia a doporučená inštalácia
 - správu systémov
 - telefonické poradenstvo
 - hotline
 - profylaktické prehliadky
 - poradenstvo v oblasti rozširovania systému a uprade zaradení

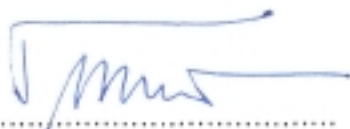
HLAVA 4 ŠPECIFIKÁCIA TECHNICKÉHO VYBAVENIA

Názov	Popis a špecifikácia	Umiestnenie
Firewall/Proxy/DNS + záložný	Linux router	Lamačská cesta
Mail server	Linux	Lamačská cesta
Daemon + záložný	Linux	Lamačská cesta
OPAC/JAS + záložný	Linux	Lamačská cesta
Web server edis. cvrh + 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
Záložné a testovacie server 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	
Webserver	Záloha webových stránok a databáz	

V Bratislave dňa 9. 11. 2007



.....
Zákazník: Prof. RNDr. Ján Turňa, CSc.



INFOkey, s.r.o.
Ing. Vladimír Fecko – konateľ