

## SERVISNÁ ZMLUVA 2019IT-ZSRadola

uzatvorená podľa § 269 a nasl. ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka  
v znení neskorších predpisov

počet strán zmluvy: 4

Zmluvné strany:

<b>DODÁVATEL:</b>	<b>PC Support, s. r. o.</b>
Adresa:	Martina Rázusa 1154/70, 010 01 Žilina
Telefón:	0907 837 377
Email:	<a href="mailto:anminet@anminet.sk">anminet@anminet.sk</a>
Zastúpený:	Ing. Andrej Mičica
IČO:	47 192 917
DIČ:	202 383 52 97
IčDPH:	spoločnosť nie je platcom DPH
Bankové spojenie:	SK8983300000002600483228

<b>OBJEDNÁVATEL:</b>	<b>Základná škola s materskou školou, Radola 326</b>
Adresa:	Radola 326, 023 36 Radola
Telefón:	0414212443
Riaditeľ:	Mgr. Vladimír Hromádka
IČO:	42388660
DIČ:	2024125411
Bankové spojenie:	SK4802000000003360665157

### 1. Predmet zmluvy.

Predmetom zmluvy je Administrácia a komplexný servisný dohľad nad infraštruktúrou s podporou pre OS Microsoft, OS iOS, OS X, OS Android a OS Linux, správa WAN, LAN a WIFI infraštruktúry v období od 18.12.2019 do 31.12.2020.

Služby v zmysle tejto zmluvy zahŕňujú :

- kontrola a správa PC siete,
- inštalácia a údržba operačných systémov,
- správa štandardných aplikácií,
- správa užívateľských a špeciálnych softvérov,
- zabezpečovanie štandardných a špeciálnych softvérov podľa potrieb.
- defragmentácie a údržba diskov,
- zabezpečenie aktívnej a permanentnej antivírovej ochrany prostredníctvom objednávateľom zaobstaraného antivírového programu,
- správa PC aplikácií:
- riešenie špecifických problémov, zabezpečenia a reinštalácií,
- individuálne poradenstvo a konzultácie,
- školenia v oblasti výpočtovej techniky podľa dohody,
- telefonický hotline,
- zabezpečenie opravy jednotlivých zariadení PC staníc a ich periférnych zariadení,



- reinstalácia a upgrade PC staníc
- konfigurácia a pripojenie nových PC staníc do počítačového systému.
- správa LAN,
- kontrola a správa PC siete, aktívnych prvkov, monitorovanie LAN,
- rozširovanie Lan siete a Wifi siete,
- správa a servis serverov,
- rekonfigurácie, upgrade a inštalácie serverov, a ich pripojenie do počítačovej siete a správa WAN:
- servis a konfigurácia pripojenia na internet
- správa WAN
- správa Wifi Unifi
- správa Hotspot Wifi
- kontrola a správa Wifi.

## 2. Vykonávanie podpory Hot-line a nahlásovanie požiadaviek

Podpora hot-line slúži pre potreby užívateľov, bude vykonávaná prostredníctvom telefónu alebo e-mailu:

Telefón: 0907 837 377  
 e-mail: anminet@anminet.sk

Nahlásená požiadavka musí obsahovať:

- kto požiadavku nahlásuje
- označenie zariadenia, zariadení
- špecifikácia požiadavky (požadované riešenie), v prípade poruchy jej popis
- umiestnenie zariadenia a kontaktnú osobu

Všetky podnety budú spracované a objednávateľ (oprávnená osoba) dostane v čo najkratšom čase max. do 60 minút odpoveď, ako bude dodávateľ postupovať pri riešení podnetu, prioritu riešenia, informáciu o predpokladanom čase potrebnom na odstránenie problému a kód požiadavky. Pracovník dodávateľa musí s použitím dostupných prostriedkov poverenému užívateľovi poradiť tak, aby užívateľ dokončil zamýšľanú činnosť s minimalizáciou rizika straty dát.

## 3. Povinnosti dodávateľa

3.1 Dodávateľ je povinný nastúpiť na vykonanie požiadaviek, ktoré nahlásila poverená osoba objednávateľa overeným spôsobom (telefón, fax, mail alebo písomne) a odstrániť poruchu v čo najkratšom možnom termíne podľa typu poruchy. Za nahlásenie poruchy sa považuje aj priame doručenie chybného produktu dodávateľovi. Za odstránenie problému sa bude rozumieť aj zabezpečenie opravy vzdialeným prístupom alebo konzultáciou alebo poskytnutím náhradného riešenia prípadne náhrada chybného zariadenia iným (funkčným) zariadením postačujúcich parametrov v určenej a dohodnutej lehote.

3.2 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť servis a údržbu podľa bodu 1. v prípade havarijných stavov do 8 hodín od ich nahlásenia v rámci pracovnej doby od 8:00 hod. do 15:00 hod., inak najneskôr do 24 hodín od ich nahlásenia. Menej závažné poruchy a iné servisné činnosti, budú odstránené v termíne, určenom po vzájomnej dohode, najneskôr do 5 kalendárnych dní od ich nahlásenia.

3.3 Objednávateľ včas sprístupní zhotoviteľovi priestory na výkon prác a vytvorí mu podmienky na riadne a včasné splnenie požiadaviek, vrátane poskytnutia potrebnej súčinnosti. Objednávateľ zabezpečí prevzatie a odborné odskúšanie zariadenia pri servise alebo po oprave výpočtovej techniky.

3.4 Na každý ukončený servisný zásah bude vyhotovený dodací list a odovzdaný objednávateľovi pri fakturácii. Pri servisnom zásahu vykonanom vzdialeným pripojením bude vyhotovený záznam s dátumom, časom začatia a skončenia prác, názvom počítača a popisom servisného zásahu. Pri preberaní zariadení mimo objekt objednávateľa, vystaví dodávateľ preberací protokol. Objednávateľ bude informovaný o všetkých vykonaných zmenách uskutočnených pri realizácii požiadavky.

3.5 Do počtu odpracovaných hodín dodávateľom sa započítava aj vykonanie neodôvodneného servisného zásahu (napr. nesprávna alebo nekvalifikovaná obsluha objednávateľa), ak bol požadovaný zo strany objednávateľa.

3.6 Servisované zariadenia sú skúšané štandardným softvérom , určeným k servisnému účelu od výrobcu. Pokiaľ zariadenie spĺňa tieto testy , považuje sa za dobré (t.j. dodávateľ nezodpovedá za chyby spôsobené softvérom, ktorý bol dodaný inou firmou napr. "mrznutie" počítača vplyvom softvéru, šifrovanie kódov pri tlačiarňach a pod.). Dodávateľ zabezpečí v týchto prípadoch funkcionálnu po dohode s objednávateľom.

3.7 Dodávateľ poskytne objednávateľovi odborné konzultácie v oblasti poskytovaných služieb za účelom výberu čo najlepšieho riešenia.

3.8 Všetky činnosti dodávateľa budú vykonávané s čo najlepším úmyslom zabezpečiť kvalitne a v čas požadované služby pre objednávateľa za primeranú cenu pre dané riešenie s ohľadom, aby minimalizoval možné negatívne následky na funkcionálnu infraštruktúru.

#### **4. Povinnosti objednávateľa**

4.1 Objednávateľ odovzdá všetky potrebné informácie pre zabezpečenie bezpečnosti svojej aj dodávateľa pre vykonávanie úkonov v rozsahu tejto zmluvy v písomnej forme dodávateľovi.

4.2 Objednávateľ zabezpečí plnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy tým, že určí osoby oprávnené požiadať o servisný zásah tzv. povereného užívateľa pre komunikáciu s dodávateľom, prípadne viac poverených užívateľov. Tieto osoby sú povinné zabezpečiť plnú súčinnosť pri plnení tým, že v čase od 8:00 hod. do 15:00 hod v pracovné dni ohlásia chybu, resp. sú povinné odovzdať aj prebrať zariadenia pre opravu aj z opravy v uvedenom čase, umožnia dodávateľovi prístup potrebný pre odstránenie problému.

4.3 Poverený užívateľ musí vyvinúť snahu, aby mohol v rámci svojich možností kvalifikovane popísať problém pracovníkovi dodávateľa.

#### **5. Cena servisných služieb**

Cena za servisné služby uvedené v bode 1. tejto zmluvy je stanovená dohodou medzi zmluvnými stranami vo výške:

Pre fakturáciu budú použité nasledovné ceny:

- Služby uvedené v bode 1. – pracovná činnosť	25,00 €/hod
- Doprava paušál	5,00 €/výjazd

Dohodnuté ceny sú platné počas celého obdobia trvania tejto zmluvy. Celková fakturovaná suma počas trvania zmluvy nesmie prekročiť 5.000,00 €. V prípade možného prekročenia, sa zmluva ukončí dňom kedy by fakturovaná suma prekročila daný limit.

#### **6. Platobné podmienky**

6.1 Dodávateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru do 15. dňa kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac. Faktúra je splatná do 14 dní odo dňa doručenia Objednávateľovi. Za deň zaplata daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.

6.2 Daňový doklad - faktúra musí obsahovať tieto náležitosti:

- označenie daňového dokladu,
- faktúry, číslo a dátum vystavenia, názov a sídlo Objednávateľa a Dodávateľa,
- predmet plnenia,
- ceny jednotlivých položiek,
- celkovú fakturovanú sumu.

6.3 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený faktúru do dátumu jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. Dňom prevzatia novej, resp. opravenej faktúry objednávateľom začína plynúť nová lehota splatnosti.

## 7. Ochrana údajov

Dodávateľ berie na vedomie, že príde do styku s internými informáciami a údajmi objednávateľa a programovým vybavením v jeho vlastníctve. Týmto sa zaväzuje dodržať utajenie zistených informácií a zamedzenie zneužitia vo svoj prospech alebo prospech tretích osôb svojim zaviním. Taktiež sa zaväzuje, že bez ústneho súhlasu objednávateľa nevykoná kopírovanie akejkoľvek časti programového vybavenia na záznamové média. V prípade nutnosti opravy pevných diskov riadiacich počítačov mimo priestory objednávateľa platí vyššie uvedený záväzok dodávateľa na utajenie údajov na pevnom disku proti zneužitiu.

## 8. Zodpovednosť za škodu

8.1 Dodávateľ zodpovedá v plnej výške za preukázateľné škody, ktoré by boli Objednávateľovi spôsobené neodborným zásahom pracovníkmi Dodávateľa. Nezodpovedá však za škody spôsobené v dôsledku závady zariadení. Všetky dáta sú vlastníctvom Objednávateľa a Dodávateľ nezodpovedá za ich stratu alebo poškodenie ani za dôsledky spôsobené ich stratou alebo poškodením, ak ich stratu alebo poškodenie preukázateľne nespôsobil Dodávateľ.

8.2 Dodávateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných údajov, za následné škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli v prípade, ak by pokračoval v ďalšom používaní výpočtovej techniky pri jej zrejmych chybách. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou alebo vplyvom technickej chyby spracovaného a udržiavaného zariadenia alebo iným vonkajším vplyvom (napr. oheň, voda, mechanické poškodenie bez zavinenia a pod.).

8.3 Poskytovateľ nieje zodpovedný za nespĺnenie tejto Zmluvy, ak toto nespĺnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, havária, štrajk, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a podobne.

## 9. Všeobecné podmienky

9.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do: 31. 12. 2020. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať vyššie uvedené ustanovenia zmluvy, a vzájomne sa dohodli na výpovednej dobe dva mesiace pri hrubom porušení tejto zmluvy. Za hrubé porušenie sa považuje opakované nenastúpenie na servisný zásah v dohodnutom termíne, pričom objednávateľ o tejto skutočnosti písomne upovedomí dodávateľa, že sa dopustil porušenia nenastúpenia na servisný zásah. Pod pojmom opakované nenastúpenie sa rozumie, nenastúpenie na servisný zásah po trojnásobnej výzve o nastúpenie na servisný zásah.

9.2 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, po jednom pre dodávateľa i objednávateľa. Zmluvu je možné dopĺňať len písomnou formou po dohode zmluvných strán.

9.3 Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a je vykonateľná deň po zverejnení na centrálnom registri zmlúv.

9.4 Dodávateľ je oslobodený od povinnosti vyplývajúcich z tejto zmluvy ak objednávateľ neuhradí v dohodnutom termíne platby za služby.

V Žiline dňa 17. 12. 2019

V Radoli dňa 17. 12. 2019

Základná škola

Ing. Andrej Mičica  
konateľ PC Support, s. r. o.

Mgr. Vladimír Hromádka  
riaditeľ školy