

Z / 26 / 2022

ZMLUVA O SERVIS

UZAVRETÁ PODĽA § 536 A NASL. ZÁKONA Č. 513/1991 Zb. OBCHODNÉHO ZÁKONNÍKA

V ZNENÍ NESKORŠÍCH PREDPISOV

uzavretá medzi:

1. Objednávateľ

Obchodné meno	OBCHODNÁ AKADÉMIA
Sídlo	Račianska 107, 831 02 Bratislava
Registračné číslo	376/1991
IČO	30775418
DIČ	2020902422
IČ DPH	x
Zastúpená	Ing. Mária Mydlová

d ďalej aj ako „Objednávateľ“

a

2. Dodávateľ

Obchodné meno	FixDistribution s.r.o.
Sídlo	Stará Vajnorská 12292/15, 831 04 Bratislava
Zápis z OR	Okresného súdu Bratislava I Vložka číslo: 92566/B
IČO	47441429
IČ DPH	SK2023881310
Zastúpená	Andrej Jamrich, konateľ

d ďalej aj ako „Dodávateľ“

1. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi služby spojené s pravidelnou mesačnou správou (ďalej len „Služby“) výpočtovej techniky podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy po dobu platnosti a účinnosti Zmluvy za ceny dohodnuté v Zmluve a záväzok Objednávateľa uhradiť Dodávateľovi včas a riadne cenu za využívanie jeho Služieb pod dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 1.2. Rozsah poskytovania Služieb, ktoré bude Dodávateľ poskytovať Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy, sú uvedené v článku 2.
- 1.3. Predmetom zmluvy nie sú ostatné nadštandardné úkony (ďalej len „Ostatné služby“), t.j. také činnosti, ktoré nie sú vyšpecifikované v prílohe č. 3 tejto zmluvy. Ostatné služby však dodávateľ môže zabezpečiť podľa cenníka v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

2. CENA DODÁVKY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 2.1. Zmluvná cena je stanovená na základe dohody zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 2.2. Zmluvná cena služieb je stanovená v článku 1 ods. 1.
- 2.3. V zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s vykonávaním predmetu plnenia podľa článku 1 ods. 1. t. j. okrem prípadných služieb poskytnutých v súlade s čl. 1 ods. 2 a 3 a prepravných nákladov vzniknutých na strane Dodávateľa. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.
- 2.4. Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Dodávateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytnutím služby v stanovenej lehote a rozsahu.
- 2.5. Služby realizované v súlade prílohou č.1 článku 1. nad rámec dohodnutého mesačného rozsahu, ako aj dodané náhradné diely budú na faktúre uvedené samostatnou položkou.
- 2.6. Cena za služby poskytnuté v súlade s prílohou č.1 článku 1.vrátane prepravných nákladov vzniknutých na strane Dodávateľa, bude stanovená podľa aktuálne platného cenníka služieb Dodávateľa, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy.
- 2.7. V prípade zmeny cien uvedených v cenníku služieb je Dodávateľ povinný o tejto zmene Objednávateľa informovať. Túto povinnosť, si Dodávateľ splní i tým, že nový cenník zašle elektronicky Objednávateľovi na dohodnutú e-mailovú adresu.
- 2.8. Zmluvná cena bude fakturovaná mesačne.
- 2.9. Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 2.10. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry. Dodávateľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi v deň jej vystavenia

3. PRÁVA A POVINNOSTI DODÁVATEĽA

- 3.1. Dodávateľ je povinný zabezpečovať v rámci pravidelného mesačného poplatku rozsah činností vyšpecifikovaný v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.2. Dodávateľ je povinný prijímať nahlásenie udalostí zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Udalosti je možné nahlasovať na telefónne číslo Zákazníckeho centra Dodávateľa, prostredníctvom nainštalovaného klienta, alebo na e-mail helpdesk@fixis.sk, a to prostredníctvom oprávnených osôb Objednávateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch informačného systému Objednávateľa.

- 3.3. Dodávateľ je povinný vykonávať Služby aj Ostatné služby profesionálne, odborne a zodpovedne podľa všeobecne zaužívaných štandardov a predpisov tak, aby zabezpečil maximálnu funkčnosť, bezpečnosť a plynulosť IS. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek narušenie alebo nabúranie IS tretími osobami a škodu spôsobenú na IS, ku ktorým došlo v dôsledku neoprávneného konania tretích osôb.
- 3.4. Dodávateľ je povinný začať s odstraňovaním poruchy do doby vyšpecifikovanej v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.5. Služby v zmysle tejto zmluvy bude Dodávateľ vykonávať prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialenou správou alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky IS v zmysle rozsahu Služieb vyšpecifikovaných v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Dodávateľ vynaloží úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky IS Objednávateľa. V prípade, že sa porucha IS nedá odstrániť na pracovisku Objednávateľa, môže ju Dodávateľ odstrániť vo svojom servisnom stredisku.
- 3.6. Objednávateľ súhlasí, že Dodávateľ má právo vykonávať časť zo zmluvných zásahov prostredníctvom programov umožňujúcich vzdialenú správu. Dodávateľ má právo zmeniť nastavenia výpočtovej techniky, tak aby mu pripojenie vzdialenej plochy bolo umožnené. Dodávateľ sa zaväzuje k ochrane dát aj v takto realizovaných zásahoch.
- 3.7. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých jemu známych skutočnostiach, ktoré by mohli obmedziť alebo ohroziť normálny chod jeho IS a odporučiť riešenie pre jeho nápravu.
- 3.8. Licenčné kľúče poskytnuté odberateľom sa môžu používať výhradne pre účely školy a nesmú sa poskytovať žiadnej tretej strane.
- 3.9. Ak má dodávateľ v rámci plnenia tejto Zmluvy vykonať akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa (konzistentnosť, komplexnosť, kvalita) je Dodávateľ povinný pred výkonom takých činností upozorniť Objednávateľa na potrebu ich zálohovania. V prípade, že si Objednávateľ na základe výzvy Dodávateľa dáta nezálohuje vydá povolenie na začatie servisnej činnosti a pri výkone činnosti Dodávateľa príde k ich poškodeniu, alebo strate Dodávateľ v tomto prípade nenesie zodpovednosť za stratu, alebo poškodenia dát Objednávateľa.
- 3.10. Dodávateľ je oprávnený pozastaviť výkon Služieb bez vypovedania Zmluvy ak sa Objednávateľ omešká s platbami za mesačnú správu o viac ako 30 dní od termínu splatnosti.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 4.1 Objednávateľ umožní zamestnancom dodávateľa fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný IS Objednávateľa alebo vzdialený prístup k HW a SW prostriedkom uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytovanie Služby v zmysle Zmluvy.
- 4.2 Objednávateľ bude v rámci svojich možností plne nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto Zmluvy.
- 4.3 Objednávateľ sa zaväzuje, po preverení funkčnosti opraveného zariadenia, písomne potvrdiť prevzatie opraveného zariadenia, použitých náhradných dielov a prác technikovi Dodávateľa.
- 4.4 Objednávateľ bude zohľadňovať opodstatnené odporúčania Dodávateľa na rozšírenie alebo zmeny existujúcej IT infraštruktúry tak ako aj na vykonávanie Ostatných služieb. Dodávateľ bude svoje odporúčania odovzdávať písomne.
- 4.5 Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o všetkých vlastných zásahoch ako aj zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom IS.

- 4.6 Objednávateľ sa zaväzuje, že neprijme do pracovného pomeru, podobného pracovného vzťahu, neuzavrie akúkoľvek zmluvu, alebo akýmkoľvek iným spôsobom nezaviaže na vykonávanie rovnakých alebo podobných činností, ktoré sú predmetom Zmluvy technika Dodávateľa, ktorý vykonáva alebo vykonával Službu alebo inú činnosť pre Objednávateľa v mene Dodávateľa. A to po dobu účinnosti zmluvy rovnako ako 6 mesiacov po jej skončení.

5. OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať obchodné tajomstvo a zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s rokovaním o tejto zmluve, s uzavretím tejto zmluvy, s plnením záväzkov a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú túto povinnosť mlčanlivosti dodržať, zaobchádzať s údajmi a informáciami, ktoré si navzájom poskytnú alebo, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním činností podľa tejto zmluvy, ako aj s údajmi dôvernými a zaväzujú sa ich neposkytovať tretím osobám počas platnosti tejto zmluvy a ani po ukončení doby jej trvania. Zmluvné strany sa dohodli, že za dôverné informácie sa považujú aj všetky informácie obchodného a finančného charakteru a iné informácie, ktoré nie sú bežne dostupné tretím osobám a ktoré by mohli dotknutej zmluvnej strane prívodiť ujmu. Porušenie tohto odseku bude považované za hrubé porušenie zmluvy zo strany Objednávateľa ako aj Dodávateľa a môže byť dôvodom pre ukončenie Zmluvy.
- 5.2 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 5.3 Poskytovateľ, ako aj Dodávateľ sa zaväzujú nahradiť škodu alebo ujmu spôsobenú porušením povinnosti uvedenej v predchádzajúcom odseku.
- 5.4 Dodávateľ má právo ponechať si dokumentáciu.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú - 12 mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
- 6.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Zmluva nadobúda účinnosť dňom 1.1.2023.
- 6.3 Zmluvné strany sú oprávnené skončiť túto zmluvu bez udania dôvodu pred ukončením doby jej platnosti a to s 2 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom nahlásil Objednávateľ vypovedanie Zmluvy.
- 6.4 Ak niektoré z ustanovení tejto Zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obe zmluvné strany.
- 6.5 Spory a nezrovnalosti medzi zmluvnými stranami vyplývajúce z tejto Zmluvy sa budú riešiť v prvom rade vzájomnými rokovaniami. Ak sa ani napriek tomu nepodarí vyriešiť do 30 kalendárnych dní odo dňa ich zahájenia budú sa spory medzi zmluvnými stranami riešiť súdnou cestou.
- 6.6 Meniť alebo dopĺňať zmluvu je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané poverenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 6.7 Všetky prílohy Zmluvy tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.
- 6.8 Otázky neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom a ďalšími právnymi predpismi platnými na území SR.
- 6.9 Ceny sú uvedené bez DPH. K dohodnutým cenám bude pripočítaná DPH v zmysle platných a účinných právnych predpisov.

6.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a uzatvárajú ju slobodne a súhlasia s jej znením, čo potvrdzujú podpisom Zmluvy

V Bratislave, 19.12. 2022

Za Objednávateľa

OBCHODNÁ AKADEMIA
Račianska 107

Ing. Mária Mydlová, riaditeľka školy

V Bratislave, 19.12. 2022

Za Dodávateľa

FixDistribution s.r.o.

5, 831 04 Bratislava
D Č: 2023881310
2023881310

Andrej Jamrich, konateľ

Príloha č.1.

PREDMET ZMLUVY

1.Parametre servisnej zmluvy:

FixIS CARE	
Spravované zariadenia a systémy:	zoznam č.1
Servisné pokrytie:	8:00 - 18:00
Reakčná doba (hod.):	5
Pravidelná administrácia (hod./mesiac):	3
Paušál pre servisné zásahy (hod./mesiac):	7
Výjazdy technika (ks/mesiac):	4
Vyúčtovanie vykonaných servisných zásahov nad rámec predplateného paušálu:	mesačne
Spolu mesačne	698,88€
Zľava „letné prázdniny“ 50% (júl a august)	349,44€

2. Paušál:

Pracovné stanice

Názov služby	Popis služby	Miesto	Cena	SLA	Dostupnosť
Spoľahlivosť a servisovateľnosť	Sledovanie veku HW, SW podpory, dostupnosti ND na trhu a možnosti aktualizácie SW s ohľadom na bezpečnosť a stabilitu	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Správa a evidencia SW licencií	Sledovanie platnosti SW licencií, reporting pred uplynutím licencie a ich následná obnova	remote	kalkulácia	n/a	n/a
Správa konfiguračných databáz	Vedenie evidencie o HW a SW jednotlivých pracovných staniciach, ich konfigurácie a vlastnosti. Aktualizácie a starostlivosť o aktuálnosť dokumentu.	remote	kalkulácia	priebežne	n/a

Servery

Názov služby	Popis služby	Miesto	Cena	SLA	Dostupnosť
Online Monitoring	Aktívne sledovanie stavu a vyťaženia CPU, RAM, HDD, teplotu, RAID, sieťové vyťaženie a ďalších parametrov podľa požiadaviek.	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Spoľahlivosť a servisovateľnosť	Sledovanie veku HW, SW podpory, dostupnosti ND na trhu a možnosti aktualizácie SW s ohľadom na bezpečnosť a stabilitu	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Správa a evidencia SW licencií	Sledovanie platnosti SW licencií, reporting pred uplynutím licencie a ich následná obnova	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Správa konfiguračných databáz	Vedenie evidencie o HW a SW jednotlivých serverov, ich konfigurácie a vlastnosti. Aktualizácie a starostlivosť o aktuálnosť dokumentu.	remote	kalkulácia	priebežne	n/a
Testovanie a analýza nasadenia	Komplexná analýza a testovanie HW/SW v testovacom prostredí pred kúpou a implementáciou do živého prostredia	remote	kalkulácia	n/a	n/a

Sieť

Názov služby	Popis služby	Miesto	Cena	SLA	Dostupnosť
Online Monitoring	Sledovanie stavu a vyťaženia CPU, RAM, HDD, UP/DOWN link a ďalších komponentov podľa požiadaviek.	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Spoľahlivosť a servisovateľnosť	Sledovanie veku HW, SW podpory, dostupnosti ND na trhu a možnosti aktualizácie SW s ohľadom na bezpečnosť a stabilitu	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Správa a evidencia SW licencií	Sledovanie platnosti SW licencií, reporting pred uplynutím licencie a ich následná obnova	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Testovanie a analýza nasadenia	Komplexná analýza a testovanie HW/SW v testovacom prostredí pred kúpou a implementáciou do živého prostredia	remote	kalkulácia	n/a	n/a

Storage

Názov služby	Popis služby	Miesto	Cena	SLA	Dostupnosť
Spôľahlivosť a servisovateľnosť	Sledovanie veku HW, SW podpory, dostupnosti ND na trhu a možnosti aktualizácie SW s ohľadom na bezpečnosť a stabilitu	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Testovanie a analýza nasadenia	Komplexná analýza a testovanie HW/SW v testovacom prostredí pred kúpou a implementáciou do živého prostredia	remote	kalkulácia	n/a	n/a

Iné

Názov služby	Popis služby	Miesto	Cena	SLA	Dostupnosť
Help Desk	On-line nahlasovanie požiadaviek, evidencia požiadaviek, reporting na pravidelnej báze, riešenie požiadaviek, knowledge base a sledovanie TAT	remote	kalkulácia	3/5	n/a
Flexibilné riadenie zmien	Základné konzultácie ohľadom nových požiadaviek na zmenu stavu existujúcej IT infraštruktúry	remote/on-site	kalkulácia	n/a	n/a

Príloha č.2.

ZOZNAM ZARIADENÍ

#	Názov zariadenia	Počet	Administrácia	Monitoring
1	Pracovne stanice (ks):	150	Áno	Nie
2	Server (ks)	1	Áno	Áno
3	Wi-Fi (ks):	3	Áno	Nie
4	Tlačiareň (ks)	12	Áno	Nie
5	Firewall/Router (ks):	11	Áno	Áno