

SERVISNÁ ZMLUVA

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

počet strán zmluvy: 4

Zmluvné strany:

DODÁVATEĽ:

Adresa:

Telefón:

Email:

Zastúpený:

IČO/DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

PC Support, s. r. o.

Martina Rázusa 1154/70, 010 01 Žilina

0907 837 377

anminet@anminet.sk

Ing. Andrej Mičica

47 192 917

202 383 52 97

OBJEDNÁVATEĽ:

Adresa:

Telefón:

Starosta:

IČO:

Bankové spojenie:

Obec Rudina

Rudina 442, 023 31 Rudina

041 / 421 45 21

Ing. Anna Mičianová

00 314 251

1. Predmet zmluvy.

Predmetom zmluvy je správa a údržba PC, správa a aktualizácie programov výpočtovej techniky obce Rudina a služby z toho vyplývajúce.

Služby v zmysle tejto zmluvy zahŕňujú :

- správa, inštalácia a administrácia pracovných staníc a tlačiarň
- správa, inštalácia, aktualizácia a administrácia programov
- pravidelná antivírusová kontrola (aktualizácie)
- pravidelná profylaktická činnosť
- zálohovanie a ochranu dát
- odstraňovanie bežných problémov spojených s používaním počítačov
- telefonický a e-mailový hotline pre použitú infraštruktúru a produkty kategórie OS Microsoft.

Dodávateľ zabezpečuje správu a administráciu pracovných staníc, nastavenie a pripájanie jednotlivých užívateľov, vopred nadefinovaných tlačových prístupov (v prípade nasadenia

antivírusového programu zabezpečuje jeho aktuálnosť a inštalácie podľa zakúpenej aktualizácie a uzavretého kontraktu). Sleduje aktuálnosť potrebných systémových driverov a štandardného software a odstraňuje poruchy.

2. Vykonávanie podpory Hot-line a nahlasovanie požiadaviek

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

- OS : Microsoft
- OS na pracovných staniciach
- nahlasovanie požiadavok

Telefón: 0907 837 377

e-mail: anminet@anminet.sk

Nahlásená požiadavka musí obsahovať:

- kto požiadavku nahlasuje
- 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. V prípade, že dodávateľ musí pre riešenie dotazu kontaktovať tretiu osobu, bude o tom objednávateľ informovaný. 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 požiadavok, ktoré nahlásila poverená osoba objednávateľa overeným spôsobom (telefón, mail alebo písomne) a odstrániť závalu v čo najkratšom možnom termíne podľa typu závady. Za nahlásenie závady sa považuje aj priame doručenie vadného produktu dodávateľovi. Za odstránenie problému sa bude rozumieť aj zabezpečenie opravy vzdialeným prístupom alebo konzultáciou alebo poskytnutím náhradného riešenia prípadne náhrada vadného 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 7,00 hod. do 15,00 hod., inak najneskôr do 24 hodín od ich nahlásenia. Nezáväzná porucha a iné servisné činnosti, budú odstránené v termíne, určenom po vzájomnej dohode, najneskôr do 5 kalendárnych dní od ich nahlásenia.

3.3 Objedávateľ včas sprístupní zhotoviteľovi priestory na výkon prác a vytvorí mu podmienky na riadne a včasné splnenie, vrátane poskytnutia potrebnej súčinnosti. Objedávateľ 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 – správa o pripojení - 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 funkcionálnosť 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 funkcionálnosť infraštruktúry.

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 7.00 do 15.00 v pracovné dni ohlásia závalu, 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	20,00 €/hod
- Doprava	0,30 €/km

Dohodnuté ceny sú platné počas celého obdobia trvania tejto zmluvy.

6. Platobné podmienky

Dodávateľ zašle vyúčtovanie podľa dodacieho listu a to vždy do 15 dní od vykonania požiadavky. Pri vzdialenom prístupe, dodávateľ zašle vyúčtovanie do 15 dní po skončení kalendárneho mesiaca v ktorom sa požiadavka vykonala.

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 svojím zavinením. 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 (serverov) mimo priestory objednávateľa platí vyššie uvedený záväzok dodávateľa na utajenie údajov na pevnom disku proti zneužitiu.

8. Všeobecné podmienky

8.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do: 31. 12. 2018. 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.

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

8.3 Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a je vykonateľná deň po zverejnení na webovom sídle objednávateľa.

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

V Žiline dňa 16. 04. 2015

V Rudine dňa 16. 04. 2015

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

Ing. Anna Mičianová
starosta obce Rudina