

Z M L U V A
o poskytovaní servisných služieb a údržbe výpočtovej techniky

Uzavretá medzi :

Dodávateľ : MEB, s.r.o.
Zbehy 62
951 62 Zbehy
IČO: 31409008
IČDPH: SK2020409083
Oprávnená osoba: Peter Kišš, konateľ
Bankové spojenie: Tatra banka a.s.
IBAN: SK44 1100 0000 0026 2577 6908

Odberateľ : Krajské osvetové stredisko v Nitre
Fatranská 3
949 01 NITRA
IČO : 36102709
DIČ: 2021431984
Oprávnená osoba: Mgr. Daniela Gundová
Bankové spojenie: Štátna pokladňa
IBAN: SK92 8180 0000 0070 0031 1206

I.
Predmet plnenia

Predmetom zmluvy je komplexná údržba a servis počítačového vybavenia s príslušenstvom za účelom zabezpečenia bezporuchového a optimalizovaného výkonu celého systému odberateľa s prihladením k minimalizácii nákladov na prevádzku systému, v prípade nepredpokladanej poruchy fungovania systému opätovné obnovenie jeho prevádzky pri minimálnych prestojoch. Rozsah plnenia je bližšie uvedený v bode II. Počítačové vybavenie a príslušenstvo odberateľa sa ku dňu uzavretia zmluvy skladá z nasledovných zariadení (pod týmto výrazom sa rozumie aj software): servery, pracovných staníc, notebookov, tlačiarňí, UPS, rack skriňa, modemy, štruktúrovaná počítačová kabeľáž, operačné systémy – MS Windows XP/WINDOWS 10, MS Windows 2000, MS Windows Server, štandardné softwarové systémové vybavenie, antivírusové programy ESET príp. iné, kancelársky software MS Office.

II.
Vykonávané činnosti

Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k vykonávaniu nasledovných činností:

- komplexná údržba :
 - technického počítačového vybavenia a ostatných zariadení (vid' bod I)
 - základného systémového vybavenia
 - štandardných softwarových nastavení bez aplikačného programového vybavenia
- starostlivosť o operačný systém a programové vybavenie serverov a klientských staníc, nastavenie systémových parametrov a optimalizácia výkonu systému
- administrácia užívateľov
- zabezpečenie bezproblémovej prevádzky OS Windows XP, pravidelné nasadzovanie hotfixov, starostlivosť o Microsoft Office
- definovanie pravidiel bezpečnosti, zabezpečenie firewall

- antivírusová ochrana, ochrana pred spyware, kontrola antivírusového aplikačného softvéru, spyware, kontrola ochrany internetu, testovanie vzoriek nových vírusov,
- kontrola sieťovej komunikácie, nastavenie siete príp. jej obnova,
- zálohovanie a s tým spojená prípadná pomoc pri obnove firemných dát,
- starostlivosť o hardwarové vybavenie klientskych staníc a serverov a ich platforiem, v prípade potreby návrh vhodného upgrade klientskych staníc a serverov, príp. iných zariadení systému
- reportovanie a riešenie technických problémov a eskalácia na ďalšie úrovne podpory napr. dodávateľov, riešenie problémov s dodávateľmi včítane providerov,
- v prípade potreby riešenie sporných problémov - komunikácia s dodávateľom firemnej aplikácie, pokiaľ nebude dohodnuté inak,
- pravidelná kontrola stavu PC a serverov a predchádzanie softwarovým a hardwarovým výpadkom
- kontrola a pravidelné testovanie UPC tak, aby pri výpadku el. energie udržali systém v chode, oprava príp. výmena batérií,
- kontrola Temporary files a cookies,
- údržbu aplikačného programového vybavenia (APV) a príslušného databázového systému, zabezpečuje dodávateľ APV. V sporných prípadoch dodávateľ poskytuje odborné stanovisko a spolupracuje na odstránení vzniknutých problémov,
- správu zariadení pre archiváciu dát a poradenstvo,
- zabezpečenie opráv počítačových zariadení u dodávateľských firiem,
- čistenie počítačovej techniky podľa potreby, minimálne raz za polrok,
- poskytovanie odborných konzultácií k udržiavanému technickému a programovému vybaveniu,
- zabezpečenie vybavenia počítačových zariadení a s nimi súvisiacimi technickými doplnkami a materiálom,
- optimalizácia výkonnosti IT systému a minimalizácia nákladov na prevádzku IT systému,
- odstraňovanie kolíznych situácií a s nimi súvisiacich závad, komunikácia s dodávateľmi HW a SW vybavenia,
- odborný dozor nad inštaláciou nového aplikačného vybavenia,
- zabezpečenie základného odborného zaškolenia v oblasti výpočtovej techniky a software (MS Word, Excel, MS Office, správanie sa na internete a pod.) v rozsahu do 3 hod. ročne pre každého pracovníka odberateľa v prípade potreby, termín a obsah zaškolení podľa požiadaviek a potrieb odberateľa.

III. Spôsob plnenia

Dodávateľ bude poskytovať plnenie v zmysle tejto zmluvy s najlepším vedomím a svedomím.

Dodávateľ zabezpečuje štandardnú údržbu počítačového vybavenia včítane príslušenstva, ktorá je predmetom plnenia po dohode s odberateľom tak, aby len nevyhnutnej miere obmedzoval pracovníkov odberateľa pri vykonávaní ich povinností. Ide hlavne o nasledovné činnosti:

- pravidelná dôkladná kontrola minimálne 1 x mesačne tak, aby bol plne zabezpečený rozsah servisných prác, ako je uvedený v bode II. Dodávateľ je povinný viesť podrobný písomný záznam o rozsahu a priebehu všetkých servisných prác pri každom servisnom zásahu.
- servisný zásah na zavolanie v prípadoch poruchy do 24 hod. od jej nahlásenia, služba 7x24 hod. Dodávateľ je povinný vyhotoviť pri každom zásahu na zavolanie podrobný písomný protokol o poruche, jej príčinách a spôsobe odstránenia. Bližšie k spôsobu plnenia pri poruche zariadenia vid' bod IV.
- odborné konzultácie týkajúce sa výberu nového vhodného hardwarového a softwarového vybavenia podľa potreby odberateľa, a odborný dozor pri ich inštalácii,
- reportovanie a riešenie technických problémov a eskalácia na ďalšie úrovne, napr. dodávateľov, riešenie problémov s dodávateľmi včítane providerov podľa potreby odberateľa,
- riešenie problémov s dodávateľmi firemnej aplikácie podľa potreby odberateľa,
- odborné konzultácie k udržiavanému technickému a programovému vybaveniu podľa potreby odberateľa.

IV. Postup pri poruche zariadenia

Definícia základných pojmov:

- Doba servisného zásahu: doba plynúca od obdržania požiadavky na servisný zásah dodávateľom pri poruche niektorého zo zariadení do príchodu technika dodávateľa na miesto plnenia.
- Doba odstránenia poruchy: doba plynúca od príchodu servisného technika na miesto plnenia do doby uvedenia zariadenia, vykazujúceho poruchu, do stavu umožňujúceho jeho plnú prevádzku.
- Porucha: stav pri ktorom je zariadenie, alebo jeho časť, neschopné normálnej prevádzky.
- Nahlásenie poruchy: Zásah na zavolanie je vykonávaný na základe oznámenia o poruche (závade).

Oznámenie o poruche je pracovník odberateľa povinný vždy zaslať elektronickou poštou na e-mailovú adresu support@meb.sk , a/alebo telefonicky na tel. číslo 0917 115 628, alebo kontaktovať poverenú osobu pre daného odberateľa. Dodávateľ sa zaväzuje potvrdiť písomne príp. answerbackom príjem hlásenia o poruche s menom pracovníka emailom, ktorý oznámenie prijal, a menom pracovníka, ktorý sa dostaví do prevádzky dodávateľa za účelom odstránenia poruchy. Pri nahlásení poruchy dodávateľ uvedie:

- meno pracovníka, ktorý poruchu nahlásil,
- typ zariadenia, na ktorom sa porucha vyskytla,
- stručný popis poruchy alebo jej priebehu.

Povinnosťou dodávateľa je dohodnutie termínu návštevy pri zachovaní zmluvne stanoveného termínu plnenia tak, aby vyhovoval odberateľovi. Pri havarijných situáciách musí odberateľ zabezpečiť prístup na pracovisko aj mimo štandardných pracovných hodín. Ak servisný technik v prípade poruchy zariadenia zistí vady zariadenia alebo jeho časti, zabezpečí ich okamžitú opravu alebo výmenu. Pokiaľ nie je možné poruchu odstrániť priamo na mieste, zabezpečí dodanie chybného zariadenia do príslušného servisu na opravu a zároveň nahradí poškodené zariadenie funkčným zariadením dodávateľa do doby odstránenia poruchy, pokiaľ dodávateľ takéto zariadenie nemá k dispozícii. Obe zmluvné strany sa vynasnažia odstrániť poruchu telefonickou alebo e-mailovou komunikáciou, čo však nezbavuje povinnosti dodávateľa odstrániť poruchu v čo najkratšom čase, a to aj formou príchodu do príslušnej prevádzky odberateľa. V prípade, že dodávateľ zistí že porucha je spôsobená aplikačným programovým vybavením, zabezpečí čo najrýchlejšie odstránenie poruchy u dodávateľa aplikačného programového vybavenia. Dodávateľ nezodpovedá za plnenie dodávateľa aplikačného programového vybavenia.

V. Miesto plnenia

Dodávateľ zabezpečuje všetky vykonávané činnosti v prevádzkach odberateľa, ktorými sú ku dňu podpisu zmluvy sídlo firmy odberateľa .

VI. Cena plnenia

Za práce vykonané dodávateľom v rozsahu tejto zmluvy zaplatí odberateľ sumu 267€ s DPH mesačne, a to na základe doručenej faktúry, vystavenej dodávateľom. Dodávateľ bude faktúrovať vykonané práce do 15. dňa nasledujúceho mesiaca. Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia. Pokiaľ dôjde k zmene (zvýšeniu alebo zníženiu) počtu serverov, počítačových staníc, notebookov alebo tlačiarň o viac ako 3 kusy oproti stavu ku dňu podpisu tejto zmluvy, má jedna zo zmluvných strán právo požiadať druhú zmluvnú stranu o úpravu ceny plnenia. Ceny je uvedená s DPH, ktorá bude faktúrovaná v príslušnej, zákonom stanovenej sadzbe. Strany sa dohodli, že budú používať bezhotovostný platobný styk. Dodávateľ zabezpečí, aby jeho faktúra, ktorú doručí dodávateľovi, obsahovala všetky potrebné náležitosti včítane detailov o úhrade.

VII.

Všeobecné ustanovenia

Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

Výpovedná lehota je 60 dní a začína plynúť 1.dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci odoslania výpovede. K zániku zmluvy môže tiež dôjsť na základe dohody zmluvných strán.

Akkoľvek zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť vykonané v písomnej forme a po dohode obidvoch zmluvných strán.

Dodávateľ sa zaväzuje nahradiť všetky škody, spôsobené jeho pričinením.

Dodávateľ sa zaväzuje mlčanlivosťou o všetkých skutočnostiach a informáciách, týkajúcich sa priamo i nepriamo odberateľa a jeho činnosti, ktoré nadobudne počas platnosti tejto zmluvy.

Táto zmluva je vyhotovená v 2 exemplároch, z ktorých každá zo zmluvných strán dostane po jednom exemplári.

VIII.

Účinnosť zmluvy

Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom 1.7.2021.

V Nitre 23.6.2021

Dodávateľ :
Peter Kišš

.. Odberateľ :
Mgr. Daniela Gundová