

Servisná zmluva

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy u poskytovateľa: 01/2009

Číslo zmluvy u objednávateľa:

medzi zmluvnými stranami:

Poskytovateľ: Websupport, s.r.o.
 Sídlo: Kysucký Lieskovec 457, 023 34 Kysucký Lieskovec
 IČO: 36421928
 IČ DPH: SK 2021869234
 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 15337/L
 zastúpená: Michal Truban, konateľ
 Osoba oprávnená rokovať vo veciach technických: Michal Truban
 (ďalej len „poskytovateľ“)

a

Objednávateľ: Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania
 Sídlo: Pluhová 8, 831 03 Bratislava
 IČO: 42134943
 DIČ: 2022673994
 štátna rozpočtová organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva školstva Slovenskej republiky s
 vlastnou právnou subjektivitou
 zastúpená: PhDr. Romana Kanovská, riaditeľka
 Osoba oprávnená rokovať vo veciach technických: Ing. Marek Daniš
 (ďalej len „objednávateľ“)

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka za účelom zabezpečenia vzdialenej správy, zálohovania a servisnej podpory pri prevádzkovaní Mailservera objednávateľa.

Článok 1: Predmet zmluvy

1.1 Predmetom zmluvy je poskytovanie správy, technickej pomoci a podpory za podmienok podľa tejto zmluvy poskytovateľom objednávateľovi v rozsahu:

1.1.1. vzdialená správa serveru pre distribúciu a uchovávanie elektronickej pošty objednávateľa (ďalej len „Mailserver“),

1.1.2. vytvorenie inštalačnej zálohy obsahu (obrazu) Mailserveru po jeho nainštalovaní, monitoring synchronizácie primárneho a sekundárneho Mailservera;

1.1.3. servisná podpora Mailservera

1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje po inštalácii Mailservera vytvoriť záložnú inštalačnú kópiu

inštalovaného systému Mailservera. Monitoring synchronizácie primárneho a sekundárneho Mailservera podľa bodu 1.1.2 tohto článku zmluvy sa bude vykonávať na dvoch hardvérových zariadeniach objednávateľa, umiestnených v:

- a. sídle objednávateľa,
- b. CVT STU, Vazovova 5, Bratislava

1.3 Servisná podpora Mailservera podľa bodu 1.1.3 tohto článku zmluvy bude poskytovaná formou servisných zásahov - v prípade technickej možnosti cez vzdialený prístup, inak formou on-site support (podpory na mieste), ako i formou poskytovania rád a informácií prostredníctvom Hotline alebo Hotmail poskytovateľa.

1.4 Podrobná špecifikácia prvkov predmetu zmluvy je uvedená v Článku 2. Poplatok za servisnú podporu, týkajúcu sa predmetu zmluvy, je uvedený v Článku 5 tejto zmluvy.

1.5 Uzatvorením tejto zmluvy sa predlžuje záruka za akosť Diela, dojednaná v Zmluve o Dielo zo dňa 20.9.2009 na dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy a skraca sa doba odstránenia vady, vzniknutej na Mailservere.

Článok 2: Plnenie predmetu zmluvy

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pre objednávateľa vykonávať **vzdialenú správu Mailserveru**, dojednanú v bode 1.1.1. tejto zmluvy, podľa požiadaviek objednávateľa nastavovaním jeho voliteľných parametrov, monitorovaním aktivity Mailservera, vytváraním a udržiavaním proaktívnej ochrany Mailservera proti spamu, vírusom a iným škodlivým kódom podľa najnovších výsledkov vedecko-technického rozvoja a verejne dostupných nástrojov a pomôcok pre jeho ochranu.

2.2. Poskytovateľ zabezpečí **zálohovanie obsahu** (obrazu, image) Mailservera, dojednanú v bode 1.1.2. tejto zmluvy, po jeho nainštalovaní to v rozsahu **jednej fyzickej plnej zálohy** na nosiči DVD alebo na pevnom disku objednávateľa. Poskytovateľ je oprávnený vytvoriť jednu ďalšiu zálohu obsahu Mailservera po jeho nainštalovaní (čistá inštalácia bez užívateľských údajov) za účelom neskoršej obnovy inštalácie Mailservera na základe tejto zmluvy.

2.3. Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie synchronizácie obsahu primárneho a sekundárneho Mailservera objednávateľa a v prípade vzniku vady poskytne a technickú podporu alebo vykoná servisný zásah podľa bodu 2.4 tohto článku zmluvy,

2.4. V prípade vady, ktorá sa vyskytne na softvére Mailservera a za ktorú zodpovedá podľa zmluvných záruk za dielo poskytovateľ, nastúpi poskytovateľ na **servisný zásah** podľa nasledujúceho modelu:

2.4.1 v pracovných dňoch v pracovnom čase od 08.00 do 18.00 hod. SEČ začne vykonávať servisný zásah neodkladne po oznámení vady, pričom neodkladnosťou sa rozumie minimálna doba potrebná pre pripojenie sa k vzdialenej správe Mailservera alebo čas nevyhnutný s ohľadom na miestne pomery a dopravnú situáciu k presunu medzi miestom prevádzky poskytovateľa a miestom vykonania on-site servisného zásahu;

2.4.2 v pracovných dňoch mimo pracovného času, uvedeného v bode 2.4.1, začne poskytovateľ vykonávať servisný zásah najvhodnejším ním zvoleným spôsobom najneskôr do 10 hodín od oznámenia vady;

2.4.3 v mimopracovných dňoch (sobota, nedeľa, sviatok) nastúpi poskytovateľ na vykonanie servisného zásahu do 24 hodín od oznámenia vady;

2.4.3 v prípade možnosti odstránenia jednoduchej vady pracovníkom objednávateľa, poskytne

poskytovateľ **servisnú podporu formou Hotline alebo Hotmail.**

2.5.Poskytovateľ zodpovedá za vady a je povinný vykonať servisný zásah alebo poskytnúť servisnú podporu podľa tejto zmluvy len v rozsahu, týkajúcom sa výlučne softvéru Mailservera a protokolov (POP3, IMAP) pre jeho správu a prístup k jednotlivým kontám elektronickej pošty a to z dôvodu, že je zároveň zhotoviteľom tohto diela podľa osobitnej zmluvy.

2.6.Poskytovateľ **nezodpovedá za vady** a nie je povinný poskytovať servisnú podporu podľa bodov 2.4 a 2.5 tejto zmluvy v prípadoch:

- a) spôsobených vadou alebo zlyhaním komponentov hardvérového zariadenia objednávateľa, na ktorom je Mailserver prevádzkovaný,
 - b) výpadkami v pripojení k sieti Internet,
 - c) výpadkami v dodávke elektrickej energie alebo
 - d) inými obdobnými udalosťami a skutočnosťami majúcimi podstatu mimo diela dodaného poskytovateľom ako zhotoviteľom,
- a to z dôvodu, že nie je ich dodávateľom alebo poskytovateľom podľa iných osobitných zmlúv.

2.7.V prípade vzniku vady alebo poškodenia softvéru Mailservera, chyby synchronizácie primárneho a sekundárneho Mailservera alebo v prípade potreby odstránenia chýb v nastaveniach Mailservera, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá podľa bodu 2.6 tejto zmluvy, ale za ktoré zodpovedá tretia osoba alebo ktoré boli spôsobené objednávateľom alebo jeho zamestnancom neodborným zásahom do Mailservera, alebo v prípade potreby výmeny hardvérového komponentu Mailservera, ktorý má poskytovateľ k dispozícii, môže poskytovateľ poskytnúť servisnú podporu alebo vykonať servisný zásah len na základe osobitnej objednávky objednávateľa (telefonicky, e-mailom) za odplatu, uvedenú v prílohe č. 2 – Cenník zásahov nad rámec zmluvy.

Článok 3: Povinnosti Objednávateľa

3.1.Pokiaľ je to nevyhnutné pre dosiahnutie účelu tejto zmluvy, objednávateľ umožní poskytovateľovi vykonať práce priamo súvisiace s realizáciou predmetu zmluvy v mieste umiestnenia hardvérových zariadení objednávateľa a na základe požiadavky, aj mimo pracovnej doby. Objednávateľ zabezpečí prítomnosť zamestnanca objednávateľa a prístup k zariadeniu na vykonanie servisného zásahu poskytovateľom. Nezabezpečenie prístupu k zariadeniu sa považuje za omeškanie objednávateľa a nezapočítava sa do lehoty na plnenia podľa článku 6 tejto zmluvy.

3.2.Objednávateľ zabezpečí koordináciu svojho pracovníka s poskytovateľom pri uskutočnení servisnej podpory, ktorý jej plnú funkčnosť potvrdí podpisom preberacieho protokolu alebo dodacieho listu alebo potvrdí e-mailom na e-mailovú adresu: info@websupport.sk.

3.3.Požiadavka na vykonanie servisnej podpory definovanej v Článku 2, bod 2.4 musí byť oznámená formou Hotline na telefónnom čísle 0911 257 035 alebo Hotmail na adrese helpdesk@websupport.sk. Požiadavka musí obsahovať dátum a čas požiadavky na servisný zásah, typ vady (poruchy) a stručný popis vady (poruchy) s menom osoby, ktorá požadovaný zásah oznámila.

3.4.Objednávateľ určí v prípade požiadavky na servisnú podporu kontaktnú osobu poverenú komunikovať s poskytovateľom.

Článok 4: Povinnosti poskytovateľa

4.1. Poskytovateľ bude služby definované v Článku 2. a bude dodržiavať časové odozvy stanovené v Článku 6.

4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby spojené s predmetom zmluvy tak, aby došlo k minimálnemu obmedzeniu prevádzky Mailservera objednávateľa, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.3. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi na výslovné požiadanie písomný zápis (e-mailom) o servisnom zásahu súvisiacom s predmetom zmluvy a pravdepodobných príčinách vzniku vady.

Článok 5: Cena a platobné podmienky

5.1. Zmluvné strany sa v zmysle § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, dohodli na paušálnej odmene 50,- Eur, (slovom: päťdesiat Eur) za každý kalendárny mesiac poskytovania služieb podľa tejto zmluvy,. Dojednaná cena je bez DPH.

5.2. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe úhrady ceny v príslušnom kalendárnom mesiaci platbou po vystavení faktúry poskytovateľom v prvý pracovný deň v mesiaci so splatnosťou do tridsať (30) dní odo dňa vystavenia faktúry. Zmluvné strany sa dohodli, že prvá faktúra poskytovateľa bude vystavená najskôr v deň nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

5.3. V prípade nedodržania termínu splatnosti si bude poskytovateľ uplatňovať úroky z omeškania podľa Článku 7 tejto zmluvy. DPH bude fakturovaná podľa zákona NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

5.4. V cene dojednanej podľa bodu 5.1 tejto Zmluvy (poplatok za služby) sú zahrnuté i náklady na cestovné náklady a strata času pracovníka poskytovateľa alebo inej poskytovateľom poverenej osoby pri vykonaní servisného zásahu v mieste umiestnenia zariadenia, strata času pri vykonaní servisného zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo servisnej podpory a ďalšie vedľajšie náklady, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy, a to v prípade pokiaľ sa jedná o vady, za ktoré zodpovedá poskytovateľ podľa tejto zmluvy. V prípade vzniku skutočností podľa čl. 2, ods. 2.6 a 2.7 tejto zmluvy je poskytovateľ na základe objednávky objednávateľa oprávnený účtovať ceny podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve vrátane preukázateľných cestovných nákladov, nákladov a straty času pracovníka poskytovateľa alebo inej poskytovateľom poverenej osoby pri vykonaní servisného zásahu v mieste umiestnenia zariadenia, straty času pri vykonaní servisného zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo servisnej podpory a ďalšie vedľajšie náklady, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s poskytovaním služieb na základe osobitnej objednávky.

Článok 6: Lehoty na plnenie

6.1. V prípade nahlásenia požiadavky na servisný zásah spôsobom uvedeným v čl. 3, bode 3.3. sa poskytovateľ zaväzuje vykonať zásah formou vzdialeného prístupu alebo v prípade potreby uskutočniť servisný zásah na mieste podľa modelu uvedeného v bode 2.4 tejto zmluvy.

6.2. Lehoty dohodnuté v bode 6.1. má poskytovateľ právo predĺžiť v prípade, že je objednávateľ v omeškani s poskytnutím požadovanej nevyhnutnej súčinnosti alebo nesplní niektorú z povinností podľa čl. 3 tejto zmluvy.

Článok 7: Sankcie

7.1.V prípade omeškania objednávateľa s úhradou dojednanej a riadnej uplatnenej mesačnej odmeny za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený uplatniť si voči objednávateľovi úroky z omeškania vo výške 0.05% z neuhradenej fakturovanej sumy za každý aj začatý deň omeškania. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou splatnej ceny za predmet plnenia v lehote splatnosti je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy po dobu omeškania objednávateľa s úhradou splatnej ceny za služby podľa tejto zmluvy. Takéto prerušenie sa nepovažuje za porušenie povinností poskytovateľa z tejto zmluvy.

7.2.V prípade omeškania poskytovateľa s nástupom na servisný zásah v lehotách podľa bodu 2.4 tejto zmluvy, ktoré nie je zavinené objednávateľom, pokiaľ sa poskytovateľ omešká:

- a) o viac ako 6 hodín a menej ako 10 hodín od lehoty na začatie vykonávania servisného zásahu 1, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku mesačného poplatku podľa čl. 5, bodu 5.1 tejto zmluvy;
- b) o viac ako 12 hodín od lehoty na vykonanie servisného zásahu podľa bodu 2.4 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške pätnásobku mesačného poplatku podľa čl. 5, bodu 5.1 tejto zmluvy;
- c) o viac ako 24 hodín od lehoty na vykonanie servisného zásahu podľa bodu 2.4 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške desaťnásobku mesačného poplatku podľa čl. 5, bodu 5.1 tejto zmluvy;

Dojednané lehoty má poskytovateľ právo predĺžiť v tom prípade, keď objednávateľ nesplní niektorú z povinností podľa čl. 3 tejto zmluvy v dojednanej lehote, alebo ak sa zmluvné strany dohodnú na zmene termínov .

7.3.Ustanovenia bodu 7.2 sa nepoužije v prípade preukázateľného zásahu vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje najmä zásah spôsobený vojnou, občianskymi nepokojmi, požiarom, epidémiou, zemetrasením, závažnými nehodami, zlyhaním alebo všeobecnej nedostupnosti dopravných prostriedkov, výbuchom, znemožnením prístupu alebo iného embarga na dodávky, ku ktorým došlo po podpise tejto zmluvy, a ktorých účinkov sa nedá primerane predvídať pri podpise tejto zmluvy pri vynaložení odbornej starostlivosti rozumného hospodára. Takéto omeškanie bude ospravedlnené a nebude sa považovať za omeškanie s plnením zmluvných povinností. Lehoty na plnenia poskytovateľom sa automaticky predĺžia o dobu trvania vyššej moci. Zmluvnej strane dotknutej vyššou mocou sa pripočíta aj čas na zastavenie prevádzky a jej opätovné uvedenie do chodu.

7.4.Od zmluvy je možné odstúpiť len z dôvodov podstatného porušenia povinností niektorou zo zmluvných strán. Za podstatné porušenie povinností z tejto zmluvy sa považuje na strane:

- a) Objednávateľa
 - neuhradenie dvoch po sebe nasledujúcich faktúr v lehote ich splatnosti,
 - opakované neposkytnutie súčinnosti objednávateľom podľa čl. 3, bod 3.1,
- b) poskytovateľa
 - nedodržanie lehoty podľa bodu 2.4 na začatie vykonávania servisného zásahu o viac ako 48 hodín.

7.5.Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú objednávateľovi pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou bude daná iba v prípade poskytovateľom zavinennej priamej škody, pričom poskytovateľ nebude povinný nahradiť ušlý zisk a ani škody vzniknuté ako náklady na obnovu poškodených alebo stratených dát a celková výška náhrad škôd, ktorú si objednávateľ bude môcť nárokovať a ktorú

poskytovateľ bude musieť nahradiť, môže byť najviac vo výške šesťnásobku mesačnej paušálnej odmeny za poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy, a to aj v prípade spôsobenia viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet.

7.6. Objednávateľ uznáva, že v čase vzniku záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy nemôže poskytovateľ ako možný dôsledok porušenia povinnosti pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou, predvídať škody celkovo vyššie ako šesťnásobok mesačnej paušálnej odmeny za poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy.

Článok 8: Utajovanie údajov

8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje bez časového obmedzenia utajovať údaje:

- o konfigurácii zariadení objednávateľa, formách a spôsoboch ochrany Mailservera objednávateľa a ďalších technických detailoch hardvérových zariadení a softvéru objednávateľa,
- o iných technológiách, alebo zariadeniach, ktoré zistí pri servisnom zásahu na mieste,
- o priestorových a prevádzkových pomeroch objednávateľa.

8.2. Výnimku z povinnosti utajovania údajov podľa bodu 8.1 má poskytovateľ len na základe požiadavky orgánu činného v trestnom konaní pri začatí trestnom stíhaní, iné súdne, rozhodcovské, správne konanie.

Článok 9: Záverečné ustanovenia

9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – dobu 12 mesiacov (slovom: dvanásť mesiacov) odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom odovzdania a prevzatia celého Diela na základe Zmluvy o Dielo, uzatvorenej medzi poskytovateľom a objednávateľom dňa 31.9. 2009.

9.2. Akékoľvek zmeny predmetu zmluvy a jej doplnky môžu byť vykonané len písomne a po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami.

9.3. Na akýkoľvek prevod práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy a na jej základe vznikajúcich ako aj na akýkoľvek prevod práv a povinností, ktoré vzniknú zmluvným stranám v dôsledku zrušenia tejto zmluvy, resp. jej časti, na tretiu osobu je možný len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany. Takýto súhlas nebude bezdôvodne odoprený.

9.4. Pokiaľ akákoľvek lehota, dohoda, podmienka alebo ustanovenie tejto Zmluvy budú prehlásené príslušným súdom za neplatné, nulité či nevymáhateľné, zostanú ostatné ustanovenia tejto Zmluvy v plnej platnosti a účinnosti. Zmluvné strany sa zaväzujú, že takéto neplatné, nulité či nevymáhateľné ustanovenie nahradia inou zmluvnou dohodou v zmysle tejto Zmluvy, ktorá bude platná, účinná a vymáhateľná a bude zodpovedať účelu sledovanému touto Zmluvou v primeranej lehote.

9.5. Túto zmluvu je možné meniť len jej písomnými dodatkami, podpísanými k tomu oprávnenými osobami každej zo zmluvných strán, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy dňom podpisu.

9.6. Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v Slovenskej republike.

9.7.Súčasťou tejto zmluvy sú jej nasledujúce prílohy, pred ktorými majú ustanovenia tejto hlavnej časti zmluvy prednosť, a to najmä v tom, že ustanovenia príloh sa nepoužijú pokiaľ by to bolo v rozpore s ustanoveniami tejto hlavnej časti zmluvy:

Príloha č. 1: Technická špecifikácia predmetu zmluvy

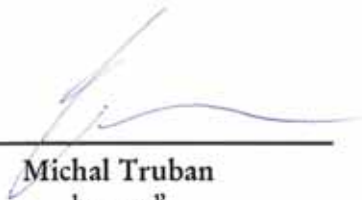
Príloha č. 2: Cenník zásahov nad rámec zmluvy

9.8.Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dva dostane každá zo zmluvných strán.

9.9.Zmluvné strany vyhlasujú, že vôľa prejavená v tejto zmluve je slobodná, vážna, bez omylu v osobe alebo predmete zmluvy, že túto zmluvu neuzavreli ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a s jej obsahom súhlasia, čo potvrdzujú podpisom zmluvy.

V Bratislave dňa 30.9. 2009

za Poskytovateľa :



Michal Truban
konateľ
Websupport, s.r.o.

za Objednávateľa:



PhDr. Romana Kanovská
riaditeľka
NÚCEM

Národný ústav
certifikovaných meraní vzdelávania
Pluhová 8
831 03 Bratislava
IČO: 42 134 943