

4/2009

MM Systems, s.r.o.

07/09

---

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB**  
**uzavretá podľa § 269 a nasl. zákona č. 513/91 Zb.**  
**(Obchodného zákonníka)**

Táto zmluva o poskytovaní servisných služieb sa uzatvára ku dňu 2.1.2009 ("Deň nadobudnutia účinnosti") medzi spoločnosťou MM Systems, s.r.o. ("Dodávateľ") a Národným športovým centrom ("Zákazník").

# I. ZMLUVNÉ STRANY

Dodávateľ:

**MM Systems, s.r.o.**

So sídlom: Škultétyho 16, 831 03 Bratislava

IČO: 44 134 886

DIČ: 2022604562

IČ pre DPH: SK2022604562

Bankový ústav: Dexia banka Slovensko, a.s., Žilina

Číslo účtu: 9422959001/5600

V zastúpení: Ing. Miroslav Petras, konateľ

(ďalej len *Dodávateľ*)

a

Zákazník:

**Národné športové centrum**

So sídlom: Trnavská 39, 831 04 Bratislava

IČO: 30853923

DIČ: 2021764888

Bankový ústav: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 700090685/8180

V zastúpení: Mgr. Miroslav Skorka, štatutár

(ďalej len *Zákazník*)

## II. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Táto Zmluva o poskytovaní servisných služieb (ďalej len Zmluva) spolu s Prílohou k tejto Zmluve (ďalej len Príloha) tvorí úplnú dohodu o poskytovaní služieb, ktorú zmluvné strany uzatvárajú s cieľom zabezpečiť autorizovanú a kvalifikovanú technickú podporu hardvérových a softvérových informačných technológií u zákazníka.

2. Použité pojmy:

2.1 pod pojmom „funkčnosť informačných technológií“ sa rozumie funkčnosť v rozsahu špecifikovanom v dokumentácii jednotlivých produktov

2.2 pod pojmom „incident“ sa rozumie akýkoľvek problém alebo chyba spôsobujúca čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť produktov, ktorých je zákazník vlastníkom

2.3 pod pojmom „eskalácia incidentu“ sa rozumie akékoľvek odôvodnené postúpenie riešenia incidentu vyšším vrstvám expertov v prípade nevyriešenia incidentu pracovníkmi dodávateľa (poverenými pracovníkmi dodávateľa) v stanovenom časovom limite

2.4 pod pojmom „hlásenie“ sa rozumie telefonické oznámenie incidentu, ktoré musí obsahovať všetky informácie špecifikované v Prílohe tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť

2.5 pod pojmom „žiadosť o priamu podporu“ (on-site podporu) sa rozumie žiadosť formou elektronickej pošty o priamu podporu, ktorá musí obsahovať všetky informácie špecifikované v Prílohe tejto zmluvy.

## III. PREDMET ZMLUVY

Predmetom Zmluvy je zabezpečiť podporu a údržbu dojednaných produktov u zákazníka prostredníctvom:

1. telefonickej, e-mailovej alebo vzdialenej podpory (ďalej len on-line podpora)

2. návštevou priamo u zákazníka na jeho pracoviskách špecifikovaných v Prílohe (ďalej len on-site podpora). Podpora sa vzťahuje na produkty uvedené v prílohe Zmluvy.

3. Rozsah poskytovaných služieb zahŕňa činnosti potrebné na zabezpečenie kontinuálnej prevádzky infraštruktúry informačných technológií zákazníka a nevyhnutnú údržbu produktov uvedených v prílohe zmluvy, 20 hodín on-site podpory a 40 hodín on-line podpory za kalendárny mesiac.

4. Nevyčerpané hodiny sa neprenášajú, hodiny nad rámec dohodnutých hodín sa účtujú podľa článku VI. ods. 5.

## IV. POVINNOSTI DODÁVATEĽA

1. Spoločnosť MM Systems, s.r.o. je povinná:

1.1 poskytovať služby podľa čl. 3. tejto zmluvy nepretržite 24 hodín denne počas doby účinnosti tejto Zmluvy na telefónnych číslach uvedených v Prílohe.

1.2 oznámiť zákazníkovi do 4 hodín od prijatia hlásenia o incidente riešenie incidentu alebo hlásenie o jeho eskalácii s približným časovým plánom následných činností vedúcich k vyriešeniu incidentu

1.3 potvrdiť zákazníkovi prijatie žiadosti o on-site podporu do 4 hodín od jej prijatia a oznámiť zákazníkovi dátum a čas návštevy pre on-site podporu. Výjazd na on-site podporu musí začať do ôsmich hodín od potvrdenia prijatia žiadosti o on-site podporu, ak nie je s oprávneným pracovníkom zákazníka dohodnutý písomne neskorší termín. Rozsah poskytnutých prác a služieb bude dokladovaný Protokolom o vyriešení incidentu (ďalej len Protokol) vždy po jeho uzavretí. Tento Protokol bude obsahovať identifikáciu incidentu, popis incidentu, popis riešenia incidentu.

1.4 Spoločnosť MM Systems, s.r.o. zaručuje, že ňou poskytované služby zodpovedajú jej najvyšším poznatkom v danej problematike.

## V. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník je povinný:

1.1 ustanoviť maximálne piatich pracovníkov oprávnených hlásiť incidenty a žiadať o priamu podporu (len na formulári špecifikovanom v Prílohe); zoznam týchto pracovníkov s ich menom, priezviskom a kontaktným telefonickým číslom je súčasťou Prílohy tejto zmluvy

1.2 zabezpečiť prístup pracovníkom spoločnosti MM Systems, s.r.o. v dohodnutom čase pre on-site podporu na všetky miesta, na ktoré je potrebný prístup pre vyriešenie incidentu

1.3 pri on-site podpore poskytnúť spoločnosti MM Systems, s.r.o. na mieste incidentu priamu telefonickú linku a fax s možnosťou uskutočňovať miestne a medzimestské telefonické a faxové spojenia a dátové prenosy

2. Uzavretie incidentu potvrdí oprávnený pracovník zákazníka svojím podpisom na Protokole.

3. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri plnení predmetu zmluvy podľa čl. III v priestoroch zákazníka bude dodržiavať platné právne normy a interné predpisy objednávateľa týkajúce sa PO a BOZP o ochrane životného prostredia a majetku. O tom objednávateľ preukázateľne poučí poverených pracovníkov zhotoviteľa.

## VI. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Zákazník sa zaväzuje platiť poskytovateľovi dohodnutú zmluvnú cenu za poskytnuté služby a to v rozsahu a vo výške 1 000 EUR/30 126,00 Sk bez DPH (1 190 EUR/35 849,94 Sk s DPH) mesačne.
2. Zmluvná cena podľa ods. 1 tohto článku, bude hradená na základe faktúr vystavených každý kalendárny mesiac spoločnosťou MM Systems, s.r.o. so splatnosťou 14 dní.
3. Splatnosťou faktúr vystavených podľa predchádzajúcich odsekov sa rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet spoločnosti MM Systems, s.r.o. .
4. V prípade nesplnenia termínu platieb podľa predchádzajúcich bodov tohto článku je spoločnosť MM Systems, s.r.o. oprávnená neposkytnúť zákazníkovi služby podľa čl. III tejto zmluvy.

## VII. SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

Zákazník sa zaväzuje, že v záujme plynulého poskytovania služieb podľa predmetu tejto Zmluvy zabezpečí všetky potrebné materiálne prostriedky, odovzdá spoločnosti MM Systems, s.r.o. všetky podklady a dáta (vrátane testovacích), potrebných k splneniu predmetu tejto Zmluvy, pričom o každom takomto kroku vyhotoví písomný záznam. Ďalej umožní pracovníkom spoločnosti MM Systems, s.r.o. kontakt so svojimi pracovníkmi, prístup do svojich priestorov a ku svojim počítačom tak, aby mohli byť vykonané činnosti, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy, ako aj poskytne na podnet spoločnosti MM Systems, s.r.o. aj inú súčinnosť, ak je nevyhnutná pre splnenie účelu, pre ktorý sa táto Zmluva uzavrela.

## VIII. OBCHODNÉ TAJOMSTVO

Spoločnosť MM Systems, s.r.o. zodpovedá za vykonané činnosti uvedené v predmete tejto Zmluvy v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Spoločnosť MM Systems, s.r.o. sa zaväzuje udržiavať všetky informácie zistené pri plnení tejto zmluvy v tajnosti, nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám, iba v tom prípade, ak to bude nevyhnutne potrebné pre vyriešenie incidentu. Taktiež sa zaväzuje nevyužiť zistené skutočnosti a existujúce dáta zákazníka vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán.

IX.  
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Dohodnutý obsah tejto Zmluvy je možné meniť alebo doplniť len písomne a to dodatkami k tejto Zmluve podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktoré budú tvoriť jej neoddeliteľnú časť.
2. Všetky ustanovenia a podmienky uvedené v tejto zmluve sú pre obidve zúčastnené strany záväzné od okamihu podpísania tejto zmluvy
3. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
4. Túto Zmluvu je možné vypovedať bez udania dôvodov. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení písomnej výpovede.
5. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Každá zo zmluvných strán dostane jedno vyhotovenie.
6. Zmluvné strany potvrdzujú, že Zmluva nebola vyhotovená v tiesni ani za iných nevýhodných podmienok, uzatvárajú ju slobodne a s jej obsahom sú oboznámené.
7. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 2.1. 2009 do 31.12.2009.

V Bratislave dňa 2.1.2009



-1-

**NÁRODNÉ ŠPORTOVÉ CENTRUM**

Trnavská 39

**831 04 BRATISLAVA**

IČO: 30853923 DIČ.SK:2021764888

.....  
Mgr. Miroslav Skorka, štatutár  
oprávnený zástupca zákazníka

**MM Systems**



MM Systems, s.r.o., Škultétyho 16, 951 03 Bratislava  
IČO: 44 134 886 DIČ: 202 250 45 62  
E-mail: info@mmsystems.sk Web: www.mmsystems.sk

*Petrus*

.....  
Ing. Miroslav Petras, konateľ  
oprávnený zástupca dodávateľa

## PRÍLOHA I.

### Príloha I. k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

1. Kontaktné údaje dodávateľa:

Telefónne čísla: +421 905 806 004, +421 918 129 548  
E-mail: nsc@mmsystems.sk

2. Údaje, ktoré musí obsahovať telefonické hlásenie incidentu:

- Identifikácia zákazníka
- Identifikácia oprávnenej osoby
- Incidentom zasiahnutý produkt (aj verzia), verzia OS, hardvér a jeho parametre
- Popis incidentu
- Presný čas vzniku incidentu
- Doteraz podniknuté kroky riešenia
- Priorita (Zastavená prevádzka, Ohrozená prevádzka, Obmedzená prevádzka, Bez vplyvu na prevádzku, Informácia)

3. Údaje, ktoré musí obsahovať e-mailová žiadosť o priamu podporu:

- Identifikácia zákazníka
- Identifikácia oprávnenej osoby
- Presná adresa pracoviska pre vykonanie priamej podpory
- Podpis oprávnenej osoby
- Incidentom zasiahnutý produkt (aj verzia), verzia OS, hardvér a jeho parametre
- Stručný popis incidentu
- Presný čas vzniku incidentu
- Presný čas žiadosti o podporu
- Požadovaný dátum a čas začiatku priamej podpory
- Doteraz podniknuté kroky riešenia
- Priorita (Zastavená prevádzka, Ohrozená prevádzka, Obmedzená prevádzka, Bez vplyvu na prevádzku, Informácia)

4. Pracovníci zákazníka, oprávnění hlásit incident, alebo žiadať o priamu podporu dodávateľa:

<b>Titul, meno, priezvisko</b>	<b>Funkcia</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefón</b>
Mgr. Jarmila Badžgoňová	Koordinátor riadenia projektov a úloh útvaru riaditeľa	badzgonova@sportcenter.sk	02/49200326
Paedr. Róbert Petriska	Vedúci oddelenia športovej prípravy	petriska@sportcenter.sk	02/49200323
PhDr. Igor Machajdik	Odborný pracovník pre knižný fond a dokumentaristiku	machajdik@sportcenter.sk	02/49200325
Mgr. Juraj Petrovič	Analytik diagnostických postupov	petrovic@sportcenter.sk	02/49200329
Ing. Bohuslav Gomola	Zástupca riaditeľa – kontrolór	gomola@sportcenter.sk	02/49200328

5. Zoznam produktov, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva:

Software firewallu:  
Vyatta, M0n0wall

Operačné systémy serverov a užívateľských staníc:  
Microsoft Windows XP  
Microsoft Windows Server Std  
Microsoft Windows Server Ent

Aplikačný software:  
Microsoft Office

Antivírusový systém NOD 32 a jeho aktualizácie



**DODATOK č. 1**  
**ku ZMLUVE O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB**  
medzi  
**MM Systems, s.r.o.**  
a  
**Národným športovým centrom**

Týmto dodatkom č. 1 sa mení článok **VI bod č. 1** Zmluvy o poskytovaní servisných služieb podpísanej dňa 2.1.2009 medzi **MM Systems, s.r.o. a Národným športovým centrom** nasledovne:

1. Zákazník sa zaväzuje platiť poskytovateľovi dohodnutú zmluvnú cenu za poskytnuté služby to v rozsahu a vo výške 1 309 EUR/39 434,93 Sk s DPH mesačne.

Ďalej sa rozširuje **Príloha č.1 bod 5** o nasledovné produkty:

Dochádzkový systém (Patrol, Visitor)  
Systém Dispečer (monitorovanie vozidiel)

V Bratislave, dňa 30.9.2009

**MM Systems**

MM Systems, s.r.o., Skultetého 16, 851 03 Bratislava  
IČO: 44 134 886 DIČ: 202 260 45 62  
E-mail: info@mmsystems.sk Web: www.mmsystems.sk

 NSC

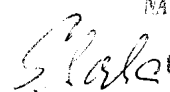
-1-


NÁRODNÉ ŠPORTOVÉ CENTRUM

Trnavská 20

831 04 BRATISLAVA

2085392 DIČ: SK: 2021764888

  
oprávnený zástupca objednávateľa  
Mgr. Miroslav Skorka

  
oprávnený zástupca zhotoviteľa  
Ing. Miroslav Petras