

ZMLUVA O SERVISĚ

uzatvorená podľa § 262 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

1. ZMLUVNÉ STRANY

1. **Objednávateľ servisu:** **Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky**
Mierová 19,
827 15 Bratislava 212
- IČO: 00686832
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Bratislava
Číslo účtu: 7000061569/8180
Zastúpený: Ing. Peter Bučka, vedúci služobného úradu
- (ďalej len „objednávateľ“)**
2. **Poskytovateľ servisu:** **bit-STUDIO Bratislava, s. r.o.**
Priemyselná 6,
824 90 Bratislava
- IČO: 35 702 877
DIČ: 2020341048
Bankové spojenie: Tatra Banka, a.s.
číslo účtu: 2627029535/1100
Zastúpený: Ing. Henrich Drábik, Ing. Ľubomíra Jambrichová, konatelia
- (ďalej len „poskytovateľ“)**

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.3. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:
- **Informačný systém** IS je funkčný celok, tvorený hardware-ovými a software-ovými komponentami. Sú nimi technické zariadenia - servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeľáž, slúžiace na pripojenie pracovných staníc do siete a na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete.
 - **Hardware** technické zabezpečenie informačného systému.
 - **Software** programové vybavenie informačného systému.
 - **Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení prevádzkového problému.
 - **Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa v pracovných dňoch. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu poskytovateľa a to v sídle objednávateľa, v sídle poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, účasť na organizačných poradách objednávateľa, konzultácia s ďalšími

- dodávateľmi SW u objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol poskytovateľ objednávateľom prizvaný atď.
- **Patch** je súbor vytvorený výrobcom – Cisco Systems a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
 - **Hotpatch** je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.
 - **Prevádzkový problém (Incident)** je znefunkčnenie informačného systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.
 - **Priorita** je definovaná závažnosť prevádzkového problému.
 - **Požiadavka na podporu** znamená oznámenie prevádzkového problému objednávateľom poskytovateľovi.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi služby technickej podpory, ktoré zabezpečia odstránenie prevádzkových problémov a umožnia bezkolízny chod a plnú funkčnosť technickej a komunikačnej infraštruktúry počítačových systémov a počítačových sietí v mieste definovanom v článku 4. Predmetom zmluvy sú dodávky servisných služieb pre zariadenia a software podľa článku 4.

4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnosť servisu: podľa Prílohy č.1
- 4.2. Umiestnenie: Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, Mierová 19, 827 15 Bratislava
- 4.3. Služby podpory, ktoré sú zahrnuté v rámci paušálnej ceny sú uvedené v Prílohe č.1

5. POSKYTOVANIE TECHNICKEJ PODPORY

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy zariadení po ohlásení poruchy priamo u objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy u objednávateľa alebo v servisnom stredisku poskytovateľa formou opravy alebo výmeny za nové zariadenie, podľa dispozícií objednávateľa.
- 5.2. Poskytovateľ bude preventívne kontrolovať technický stav zariadení a robiť také technické zásahy a opravy, ktoré budú minimalizovať poruchovosť techniky. Taktiež bude navrhovať také zásahy do konfigurácie, prípadne update systému, ktoré umožnia objednávateľovi efektívnejšie využívať informačné technológie.
- 5.3. Ďalej sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať na požiadanie konfigurovanie optimálneho nastavenia pracovných staníc a poskytovať konzultačné služby s tým spojené, poskytovať Hot-line a konzultačné služby z oblasti MS Windows/ MS Windows NT a ich aplikácií (Word, Excel PowerPoint, Outlook, Exchange server, IIS, a ostatné), vzdialených komunikácií, pripojenia na Internet a bezpečnosti dát.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje že:

- 5.4.1. Bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.
- 5.4.2. Bude uskutočňovať technickú podporu len po súhlase objednávateľa.
- 5.4.3. Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálnosť objednávateľovho informačného systému.
- 5.5. Hlásenie prevádzkových problémov a konzultácie:
- 5.5.1. Poruchy bude objednávateľ oznamovať:
- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| telefonicky na telefónne číslo: | +421 2 58246720 |
| záväzne faxom na číslo: | +421 2 5824 6148 |
| elektronicky na adrese: | servis@bitstudio.sk |
- 5.5.2. Konzultácie zabezpečí poskytovateľ servisu prostredníctvom:
- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| firemnej "horúcej linky" - HotLine: | +421 2 58246720 |
| elektronicky prostredníctvom email: | <u>servis@bitstudio.sk</u> |

6. CENA PREDMETU ZMLUVY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na úhrade zmluvnej ceny za plnenie predmetu zmluvy v celkovej výške paušálneho poplatku 28 500 Eur bez DPH (33 915 Eur s DPH). Uvedený paušálny poplatok je rozdelený na mesačné poplatky a fakturovaný vo výške 4 071 Eur bez DPH (4 845 Eur s DPH), vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca.
- 6.2. Za plnenie predmetu zmluvy podľa bodu 4.3. tejto zmluvy doložené servisným protokolom, ktoré bude uskutočňované nad rámec rozsahu uvedeného v Prílohe č. 1 zaplatí objednávateľ dodávateľovi hodinovú sadzbu:

	cena bez DPH	sadzba DPH	výška DPH	cena vrátane DPH
Systémový inžinier	75,- €	19%	14,25 €	89,25 €
Servisný technik	60,- €	19%	11,40 €	71,40 €

- 6.3. Dopravné náklady, spojené s konzultačnou činnosťou, ktorá bude uskutočňovaná nad rámec služieb uvedených v bode 6.1. nie sú zahrnuté v ročnom paušálnom poplatku a budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,40 EUR/km bez DPH.
- 6.4. Platba za plnenie predmetu zmluvy bude rozdelená na mesačné poplatky, a to na základe vystavenej faktúry, vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca predloženej objednávateľovi v Euro a doručenej na adresu objednávateľa. K faktúre sa budú prikladať preberacie, príp. servisné protokoly. V servisných protokoloch bude fakturovaný len ten náhradný materiál, na ktorý sa nevzťahujú záručné podmienky výrobcu.
- 6.5. Lehota splatnosti faktúry je do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Preddavky objednávateľ neposkytuje.

- 6.6. Faktúra musí obsahovať nasledovné náležitosti:
- názov a sídlo poskytovateľa, názov a sídlo objednávateľa,
 - označenie „faktúra“ a jej číslo,
 - registračné číslo a deň, podpisu zmluvy,
 - špecifikáciu predmetu plnenia a deň poskytnutia služby,
 - lehotu splatnosti faktúry,
 - dohodnutú cenu,
 - označenie peňažného ústavu a číslo účtu poskytovateľa,
 - prílohy požadované objednávateľom, podpis oprávnenej osoby a odtlačok pečiatky poskytovateľa,
 - celkovú fakturovanú čiastku a náležitosti na účely DPH.
- 6.7. Faktúra bude uhrádzaná výlučne prevodným príkazom.
- 6.8. Faktúru je nevyhnutné zasielať doporučené v obálke označenej „Faktúra“.
- 6.9. Za správne vyčíslenie dane z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru poskytovateľovi do troch dní odo dňa riadneho doručenia na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade začne plynúť nová lehota splatnosti odo dňa riadneho doručenia oprávnenej faktúry objednávateľovi.

7. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dohodnutý predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť. Za výkony tretích osôb zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu servisných služieb vzdialený prístup na dobu nevyhnutnú pre servisný zásah a prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
- 7.3. Objednávateľ zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku počas celého výkonu servisných služieb. Tento poverený pracovník bude mať vedomosti o nainštalovaných zariadeniach a ich prevádzke na úrovni postačujúcej pre realizáciu pokynov špecifikovaných technickými pracovníkmi poskytovateľa pri odstraňovaní oznámenej poruchy.
- 7.4. Objednávateľ sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas poskytnutia súčinnosti.
- 7.5. Nahlasovanie a špecifikovanie porúch na HotLine poskytovateľa sú oprávnení vykonať len poverení pracovníci objednávateľa.
- 7.6. Potvrdenie servisného zásahu sa uskutoční na tlačive "Servisný protokol", ktorý musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán. Servisný protokol musí obsahovať evidenčné číslo, opis servisného zásahu, v prípade výmeny presný názov vymeneného dielu a sériové číslo pôvodného a vymeneného zariadenia.
- 7.7. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť preukazným spôsobom začiatok servisného zásahu faxom alebo na E-mail objednávateľa. Potvrdenie musí obsahovať evidenčné číslo, dátum a čas začiatku servisného zásahu. Ukončenie servisného zásahu bude potvrdené na "Servisnom protokole" povereným pracovníkom objednávateľa.

- 7.8. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie.
- 7.9. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa.
- 7.10. Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť poskytovateľovi mená poverených pracovníkov, ich telefónne čísla, E-mail adresy a čísla faxu do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.

8. MLČANLIVOSŤ

- 8.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovávajú mlčanlivosť o akýchkoľvek skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení povinností v súvislosti s touto zmluvou, napr. hospodárske, bankové, obchodné tajomstvo, ceny, know-how, technické riešenie, dokumentácia, atď.
- 8.2. Obe zmluvné strany sú si vedomé následkov, ktoré by proti nim mohli byť uplatnené v dôsledku škôd alebo porušenia zákonných ustanovení, vzniknutých nedodržaním tejto mlčanlivosti. Táto mlčanlivosť sa dotýka všetkých zamestnancov zmluvných strán. Za výber takýchto osôb zodpovedajú obe zmluvné strany.
- 8.3. Žiadne z informácií, ktoré získali zmluvné strany v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nesmú sprístupniť tretím osobám, ani využiť na iný účel bez písomného súhlasu druhej strany. Rovnako nesmú pripustiť, aby sa tak stalo z ich nedbanlivosti, alebo inak.

9. UKONČENIE ZMLUVY

- 9.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – do 31.12.2010.
- 9.2. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb technickej podpory vypovedať zmluvu písomnou formou a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb poskytovateľom podľa článku 0. tejto zmluvy.
- 9.3. Túto zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s § 536 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Táto zmluva je uzavretá dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Účinnosť nadobúda prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca, po podpísaní zmluvy.
- 10.2. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 10.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou. V prípade, že spor nebude možné riešiť dohodou bude príslušným na rozhodnutie súd v mieste sídla poskytovateľa.
- 10.4. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zadaniu zmenený

len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.

10.5. Kontaktné osoby:

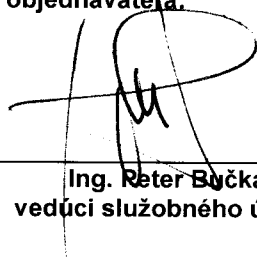
za objednávateľa: pre riešenie obchodných záležitostí: Ing. Zoltán Oroš vedúci oddelenia informatiky pre riešenie technických záležitostí: Ing. Dušan Maco	za poskytovateľa: pre riešenie obchodných záležitostí: Ing. Matej Kukumberg Obchodný riaditeľ pre riešenie technických záležitostí: Tamás Illés administrátor
---	--

10.6. Zmluva má šesť strán a je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží štyri rovnopisy a poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.

V Bratislave dňa: **27 Máj 2010**

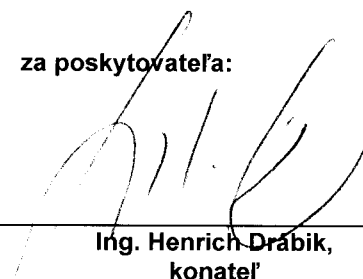
V Bratislave dňa:

za objednávateľa:

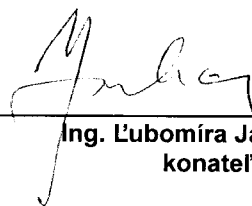


Ing. Peter Bučka
vedúci služobného úradu

za poskytovateľa:



Ing. Henrich Drábik,
konateľ



Ing. Ľubomíra Jambrichová
konateľka