

1. Kontaktné údaje

Poskytovateľ: FTS s.r.o., organizačná zložka

Sídlo: IČO: 430 033 04 Kód:

IČ: 430 033 04 Kód:

IČ: 430 033 04 Kód:

Poskytovateľ: FTS s.r.o., organizačná zložka

Sídlo: IČO: 430 033 04 Kód:

IČ: 430 033 04 Kód:

IČ: 430 033 04 Kód:

ZMLUVA

O TECHNICKEJ PODPORE HW A SW PROSTRIEDKOV

Č. 2020/01

"Systém" predstavuje akýkoľvek HW a SW prostriedok, na ktorom sa vykonáva táto zmluva, ako sa uvádza v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Táto zmluva sa týka poskytnutia technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Táto zmluva sa týka poskytnutia technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Technická" znamená služby poskytované technikmi, ktorí sú zodpovední za poskytnutie technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Zariadenie" znamená hardvérové a softvérové zariadenia, ktoré sú potrebné na poskytnutie technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Technická" je táto technická podpora poskytovaná na poskytnutie technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Poskytovateľ" znamená poskytovateľa, ktorý poskytuje technickú podporu, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Servisný čas" je čas, ktorý poskytovateľ strávi na poskytnutí technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Hot-line" je kontaktná linka, ktorá poskytuje technickú podporu, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Výzvala správa" je služba poskytovaná technikmi, ktorí sú zodpovední za poskytnutie technickej podpory, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Príloha odovzdať" je príloha, ktorá poskytuje technickú podporu, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

"Príloha servisného zariadenia" je príloha, ktorá poskytuje technickú podporu, ktorá zahŕňa poskytnutie informácií, ktoré sú potrebné na riešenie problémov súvisiacich s systémom, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

1. Zmluvné strany

Poskytovateľ: Etis IT s.r.o. organizačná zložka
 Sídlo: 04 Keľ
 IČ: 5298
 DIČ: 41 08191

a

Zákazník: Obec Keľ
 Sídlo: Keľ 472 04 Keľ
 IČ: 0030
 DIČ: 023620

2. Definícia pojmov

Na účely tejto zmluvy účastníci dojednali, že ďalej uvedené pojmy či termíny budú zmluvnými stranami vykladané spôsobom tak, ako stanovuje tento článok tejto zmluvy.

"Systém" predstavuje akékoľvek HW a SW prostriedky, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, ako sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy, teda najmä sa jedná o zariadenie, prístroje, materiály, pomôcky, náhradné diely, systémové programy, aplikácie a ostatné hmotné aj nehmotné produkty v stanovenom rozsahu.

"Porucha" znamená stratu prevádzkyschopnosti niektorého z prvkov systému v takej miere, že tento prvok nemožno používať na účel, na ktorý je určený.

"Závaža" znamená obmedzenie funkcií prvkov systému v takom rozsahu, že nedôjde k nemožnosti používania takéhoto prvku.

"Incident" je každá jednotlivá elementárna požiadavka na poskytnutie podpory, teda najmä akákoľvek porucha či závažnosť.

"Provizórne odstránenie poruchy" je činnosť poskytovateľa, ktorá vedie k obnoveniu funkcií prvkov systému do doby definitívneho odstránenia poruchy.

"Servisný zásah" je činnosť Poskytovateľa, ktorá vedie k odstráneniu incidentu.

"Hot-Line" je kontaktné miesto Poskytovateľa slúžiace pre príjem hlásenia incidentu.

"Vzdialená správa" je služba Poskytovateľa týkajúcej sa vzdialenej správy systému, správy zariadení a monitoringu.

"Doba odozvy" je najdlhšia prípustná doba medzi nahlásením incidentu Zákazníkom a odozvou Poskytovateľa.

"Doba servisného zásahu" je najdlhšia doba medzi nahlásením incidentu Zákazníkom a odstránením incidentu Poskytovateľom.

3 . Predmet a účel zmluvy

3.1 . Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie funkčnosti systému Zákazníka.

3.2 . Poskytovateľ je povinný poskytovať prevádzkovo servisné zabezpečenie prvkov systému, technickú podporu pri ich správe a odstraňovanie incidentov za podmienok stanovených touto zmluvou. Poskytovateľ je ďalej povinný spravovať prvky systému tak, aby boli dosiahnuté a udržiavané parametre tohto systému na základe poskytovaných servisných služieb tak, ako sú stanovené v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy .

3.3. Ak dôjde odo dňa podpisu tejto zmluvy k uzavretiu zmluvy medzi účastníkmi o zmene alebo zvýšení kvality či funkčnosti systému, je Poskytovateľ povinný poskytovať služby uvedené v tejto zmluve v rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok. Táto dohoda musí obsahovať cenu, ktorá sa potom stáva súčasťou ceny stanovenej touto zmluvou.

4 . Cena

4.1 . Cena plnenia tejto zmluvy je tvorená súčtom cien jednotlivých služieb tak, ako sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy a ďalej súčtom akýchkoľvek cien či odmien za sledované obdobie na ktoré vzniká Poskytovateľovi nárok podľa tejto zmluvy.

4.2 . Cena je splatná mesačne do 14. dňa od vystavenia daňového dokladu Poskytovateľom.

4.3 . V prípade omeškania so zaplatením akejkoľvek časti ceny je Zákazník povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

4.4 . Ak dôjde odo dňa podpisu tejto zmluvy k zmene kvality či funkčnosti systému, zaväzujú sa účastníci uzavrieť dodatok k tejto zmluve upravujúci novú výšku ceny, a to najneskôr do desiatich dní odo dňa, keď nastanú skutočnosti uvedené v tomto článku tejto zmluvy.

4.5. Ak sa zmení rozsah prípadne kvalita (zložitejšie zariadenie či zariadenie na vyššej technologickej úrovni) podporovaného systému mimo počiatočný rámec stanovený v prílohe č. 3 tejto zmluvy platné k dátumu podpisu tejto zmluvy, sú účastníci povinní uzatvoriť dodatok tejto zmluvy upravujúci novú výšku ceny, a to najneskôr do desiatich dní odo dňa, kedy nastali skutočnosti uvedené v tomto článku tejto zmluvy.

5 . Miesto plnenia, doba

5.1 . Miestom plnenia služieb podľa tejto zmluvy sú miesta či priestory, ktoré sú označené v prílohe č. 5, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

5.2 . Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s tým, že ktorýkoľvek z účastníkov má právo túto zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 3 mesiac odo dňa doručenia písomnej výpovede.

6 . Súčinnosť

6.1 . Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi na vlastné náklady súčinnosť v takom rozsahu, aby Poskytovateľ mohol riadne plniť povinnosti stanovené touto zmluvou. Za tým účelom je Zákazník povinný najmä:

- umožniť Poskytovateľovi prístup k jednotlivým prvkom systému,
- umožniť Poskytovateľovi prístup do priestorov, kde sú jednotlivé prvky systému umiestnené,
- zabezpečiť používanie jednotlivých prvkov systému v súlade s odporúčaniami výrobcu týchto prvkov alebo v súlade s pokynmi Poskytovateľa,
- oznámiť Poskytovateľovi nutnosť premiestnenia jednotlivých prvkov systému aspoň päť pracovných dní pred uskutočnením takeého premiestnenia,
- odovzdať Poskytovateľovi všetky podklady a poskytnúť všetky podmienky potrebné pre realizáciu servisného zásahu, (pozri prílohu 2).
- umožniť vykonanie prípadnej inšpekčnej prehliadky jednotlivých prvkov systému najmenej raz do roka,
- zabezpečiť prevádzkové podmienky pre podporované prvky systému spôsobom predpísaným ich výrobcom (elektrické napätie, teplota, vlhkosť, atď.).

6.2 . Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať všeobecné bezpečnostné predpisy Zákazníka alebo pravidiel platné pre pobyt a pohyb osôb v priestoroch Zákazníka, ak splnenie týchto povinností nebude ohrozovať riadne plnenie predmetu tejto zmluvy Poskytovateľom.

6.3 . Realizácia premiestnenia akéhokoľvek prvku systému zabezpečuje Poskytovateľ za prítomnosti poverenej osoby Zákazníka, to všetko za podmienok stanovených v čl. 6.1. tejto zmluvy. Akékoľvek náklady vzniknuté v súvislosti s premiestnením hradí Zákazník mimo mesačnej paušálnej ceny za poskytované služby tak, ako sú stanovené v prílohe č.1 tejto zmluvy.

7. Ochrana dôverných informácií a obchodných tajomstiev

7.1 . Obe zmluvné strany týmto vyhlasujú, že všetky informácie, ktoré od seba navzájom získajú, budú použité výhradne pre potreby plnenia uzatvorenej zmluvy a považujú ich za dôverné. Obe zmluvné strany sú povinné dodržiavať pred treťou stranou všetky utajenia a mlčanlivosť aj o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré nadobudli v súvislosti s predmetom plnenia tejto zmluvy v priebehu platnosti tejto zmluvy a taktiež po ukončení jej platnosti. Tieto informácie nebudú poskytnuté v žiadnej forme tretím stranám, pokiaľ nedôjde k písomnej dohode, ktorá by nakladanie s týmito informáciami upravila iným spôsobom.

7.2 . Zmluvné strany sa zaväzujú považovať za dôverné taktiež všetky neverejné informácie získané ústnym podaním a zachovávať mlčanlivosť o týchto informáciách aj po ukončení zmluvného vzťahu.

7.3 . O všetkej poskytnutej dokumentácii či médiách (písomná či elektronická podoba) zo strany Zákazníka bude vyhotovený písomný protokol o odovzdaní, ktorý bude podpísaný oprávnenými zástupcami zmluvných strán.

7.4 . Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho pracovníci budú pri svojich činnostiach dodržiavať a zachovávať princípy a pravidlá bezpečnosti práce s dôvernými informáciami Zákazníka, ktoré sú vo vlastníctve a užívaní Zákazníka.

7.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oboznámi všetkých svojich pracovníkov s týmito bezpečnostnými pravidlami pred začiatkom akýchkoľvek aktivít u Zákazníka.

7.6. Poskytovateľ doručí Zákazníkovi písomný, tzn. menný zoznam pracovníkov, ktorí budú poskytovať služby v rámci tejto zmluvy. Pokiaľ dôjde v priebehu plnenia tejto zmluvy k zmene či doplnení pracovníka zo strany Poskytovateľa, je tento povinný o tejto zmene Zákazníka písomne informovať.

7.7. Poskytovateľ berie na vedomie, že všetky údaje uložené v prvkoch spravovaného systému o obchodných aktivitách Zákazníka, o jeho klientoch a spolupracovníkoch a všetky informácie o vlastnostiach a spôsobe prevádzky spravovaného systému Zákazníka sú dôležitým nehmotným vlastníctvom Zákazníka a ako také majú zákonnú ochranu. Z tohto dôvodu sa Poskytovateľ zaväzuje, že nebude neoprávnene meniť, alebo zaznamenávať akékoľvek dôverné informácie, dáta alebo programy v rámci spravovaného systému Zákazníka bez výslovného súhlasu Zákazníka.

7.8. Poskytovateľ berie na vedomie, že musí dodržiavať utajenie a mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré získa plnením záväzkov voči Zákazníkovi, zvlášť o systéme práce Zákazníka, jeho obchodnej politike a stratégii, obchodných vzťahoch a kontaktoch, vnútornej štruktúre a organizácii obchodných činností, hlavných a podružných činností Zákazníka a o spolupracovníkoch a klientoch Zákazníka.

7.9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky získané dáta, technické a komunikačné prostriedky bude používať k cieľom, pre ktoré sú určené a spôsobom, ako bol určený stanovenými pracovnými postupmi Zákazníka, alebo ďalšími schválenými predpismi Zákazníka, prípadne ďalšími pokynmi a príkazmi oprávnených pracovníkov Zákazníka a to len a výhradne v rámci svojich povinností, úloh a poverení. Poskytovateľ nevloží žiadne informácie, dáta, programy alebo softvér do spravovaného systému Zákazníka bez skoršieho písomného schválenia Zákazníkom alebo oprávneným pracovníkom Zákazníka. Poskytovateľ nezašle akékoľvek informácie, dáta, súbory alebo časti takýchto informácií prostredníctvom elektronickej pošty Zákazníka a zabezpečí, aby jeho zamestnanci neodoslali akékoľvek informácie na akomkoľvek médiu od Zákazníka bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka alebo oprávneného pracovníka Zákazníka.

7.10. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude zachovávať prísnu mlčanlivosť o osobných prístupových heslách do počítačovej siete Zákazníka. Osobné prístupové heslá nebude nikdy zdieľať s inými osobami, akýmkoľvek spôsobom zverejňovať, uchovávať na programovateľnom funkčnom kľúči alebo inak uchovávať na mieste alebo spôsobom umožňujúcim získanie a zneužitia neoprávnenou osobou.

7.11. Prístupové heslá budú zmenené okamžite po zistení, že boli prezradené, ale tiež aj ihneď, keď vznikla akákoľvek pochybnosť, že by iná osoba mohla identifikovať a zistiť heslá. Pracovníci sa riadia stanovenými pravidlami a zásadami pre vytváranie a správu hesiel definovaných v bezpečnostných dokumentoch Zákazníka.

7.12. Poskytovateľ berie na vedomie, že vždy, keď sa prihlási počítačom do počítačovej siete Zákazníka, je plne zodpovedný za všetky činnosti, ktoré sú uskutočnené pod pridelenými užívateľskými kódmi a osobnými heslami a budú považované za ním uskutočnené až do ukončenia činností, resp. odhlásenia sa zo systému a počítačovej siete Zákazníka. Poskytovateľ sa zaväzuje, že prijme také bezpečnostné opatrenie, ktoré zabráni neautorizovanému prístupu

iných osôb k dôverným informáciám Zákazníka a k ich zneužitiu prostredníctvom použitia počítača, ktorým sa prihlásil do počítačovej siete alebo systému Zákazníka.

7.13. Obmedzenia a zákazy ustanovené týmto článkom tejto zmluvy a týkajúcich sa dôverných informácií alebo obchodného tajomstva neplatia, ak by splnenie takýchto povinností bránilo riadnemu plneniu predmetu zmluvy stanoveného touto zmluvou.

8 . Zodpovednosť za vady

8.1. Ak dôjde k vzniku incidentu z dôvodu, že Zákazník nedodrжал povinnosti stanovené v č. 6, teda najmä preto, že bol incident spôsobený nesprávnou alebo neodbornou manipuláciou či nesprávnym použitím akéhokoľvek prvku systému, alebo ak dôjde k vzniku incidentu poškodením treťou osobou, alebo nedodržaním prevádzkových podmienok prvkov systému špecifikovaných výrobcom, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady vzniknuté v súvislosti s konkrétnym servisným zásahom, teda najmä náklady na cestu, hodinovú sadzbu za prácu pracovníka Poskytovateľa, vrátane úhrady za súčiastky alebo materiál použitý na odstránenie incidentu. Výška týchto nákladov sa stanoví pre účely tejto zmluvy podľa cenníka Poskytovateľa platného ku dňu uskutočnenia činností vedúcich k odstráneniu incidentu.

8.2. Poskytovateľ zodpovedá za udržiavanie základných programových a systémových aplikácií na serveri Zákazníka v rozsahu ich štandardnej funkčnosti.

8.3. Poskytovateľ zodpovedá za to, že funkčnosť špeciálnych úprav špecifikovaných na základe písomných objednávok Zákazníka zodpovedá požiadavkám Zákazníka a účelu ich využitia.

8.4. Poskytovateľ zodpovedá za riadne nastavenia servera vo vzťahu k softvérovým a hardvérovým produktom, na ňom nainštalovaným, tzn. koexistenciu hardvéru, operačného systému, databázy, komunikačného a zálohovacieho zariadenia, ktoré dodal alebo písomne odsúhlasil.

8.5. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať servisný zásah po oznámení požiadavky Zákazníka na servisný zásah tak, že bude zabezpečená minimálne provizórna činnosť Zákazníka.

8.6. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť a brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy.

8.7. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

9. Porušenie zmluvy, zmluvné pokuty

9.1 V prípade neoprávneného vyžiadania servisného zásahu, teda najmä v prípade, že incident vznikol mimo spravované prvky systému, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady spojené s konkrétnym servisným zásahom podľa platného cenníka služieb a vecí Poskytovateľa, teda cenníka platného ku dňu uskutočnenia činností vedúcich k odstráneniu incidentu.

9.2 Ak nie je Poskytovateľ schopný poskytnúť služby súvisiace s predmetom tejto zmluvy, je Zákazník oprávnený zabezpečiť potrebnú službu, alebo servisný zásah v inom výrobcom

autorizovanom centre podpory pre daný prvok systému. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný uhradiť všetky Zákazníkom účelne a rozumne vynaložené náklady spojené s týmto náhradným zabezpečením služby, alebo servisného zásahu, a to maximálne vo výške ceny obvyklej v danom mieste a čase za podobné služby či servisný zásah.

10 . Odstúpenie od zmluvy

10 .1 Zákazník má právo odstúpiť od tejto zmluvy, ak:

- Poskytovateľ nemôže z dôvodu vyššej moci pokračovať v plnení povinností stanovených touto zmluvou po dobu dlhšiu, ako 3 mesiace,
- ak bude systém tak, ako je definovaný v tejto zmluve vykazovať po dobu dlhšiu, ako 30 dní nepretržite také závady, ktoré bránia užívaniu systému ako celku.

10 .2 Poskytovateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy, ak Zákazník poruší povinnosti stanovené v čl. 6 .1. tejto zmluvy a to takým spôsobom, že Poskytovateľ nie je schopný poskytovať služby podľa tejto zmluvy v stanovenom rozsahu.

10.3 Poskytovateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy, ak nebude Poskytovateľ schopný poskytovať služby stanovené touto zmluvou v stanovenom rozsahu preto, že Zákazník odmietol návrh na zmenu alebo zvýšenie kvality či funkčnosti systému.

1 1 . Záverečné ustanovenia

1 1 .1 Táto zmluva môže byť menená iba písomnou formou.

1 1 .2. Táto zmluva ruší všetky predchádzajúce dohody, záväzky či iné ústne dohody, ktoré sa dotýkali obsahu tejto zmluvy, a to dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

1 1 . 3 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jednu.

1 1 .4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

- príloha č. 1 - Špecifikácia poskytovaných služieb
- príloha č. 2 - Podklady a podmienky prevádzkovaných služieb
- príloha č. 3 - Zoznam podporovaných HW a SW prostriedkov
- príloha č. 4 - Doba odozvy a servisného zásahu u podporovaných HW a SW prostriedkov
- príloha č. 5 - Miesto plnenia služieb
- príloha č. 6 - Zoznam zodpovedných osôb

V Ketí, dňa 30.04.2020

V Ketí, dňa 30.04.2020

.....

 Zmluvník
 Jednotlivá organizácia
 BUS IT SK s.r.o., organizácia
 Zmluvník

.....

 Zákazník
 Mgr. Ján ...
 ... obce
 Obec ...

