

Zmluva o zabezpečovaní servisných služieb - SLA_2021_01

I. Všeobecné podmienky a ustanovenia

Spoločnosť

COMTEC s.r.o.

Hviezdoslavova 19, 91501 Nové Mesto nad Váhom
IČO: 36323951, DIČ: 2020183363, IČ DPH: SK2020183363
Bankové spojenie: VÚB, č.ú : 1989324254/0200
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, Odd. Sro, VI.č. 13265/R
reprezentovaná : Silvia Šimová
(ďalej v tomto dokumente iba ako "COMTEC")

a

spoločnosť

Technické služby mesta

Banská 6279/1
91501 Nové Mesto nad Váhom
IČO: 00350656, DIČ: 2020382001, IČ DPH: SK2020382001
Reprezentovaná konečným užívateľom výhod Ing. Anton Veselka
(ďalej v tomto dokumente iba ako "KLIENT")

uzavreli nasledujúcu zmluvu.

Podľa § 262 klauzuly 1 Obchodného zákonníka sa zúčastnené strany dohodli, že tieto zmluvné vzťahy sa budú riadiť Obchodným zákonníkom.

Zmluvné strany sa dohodli na ukončení zmluvy o zabezpečení servisných služieb S/04/2009 spolu s prílohami k dátumu podpisu tejto novej zmluvy a nahrádza ju nová zmluva o zabezpečení servisných činností SLA_2021_01

Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je záväzok spoločnosti COMTEC zabezpečovať služby uvedené v Prílohe č. 1 k tejto zmluve, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť Klientovi, na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente a Klientov záväzok kúpiť poskytnuté služby na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente.

1. Definície

1.1 Termín „Zariadenie“ označuje zariadenie uvedené v Prílohe.

1.2 Termín „Softvér“ označuje verziu objektového kódu počítačových programov a všetku príslušnú dokumentáciu s výnimkou diagnostiky údržby uvedenej v Prílohe, ktorú zabezpečuje spoločnosť COMTEC. Softvér tiež označuje verzie zdrojového kódu, keď sú zabezpečené spoločnosťou COMTEC, a každý dodatočný softvér dodaný

spoločnosťou COMTEC v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

1.3 Termín „Produkty“ označuje Zariadenie, Softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a študijné materiály.

1.4 Termín „Služby“ označuje všetky formy zabezpečenia, inštalácie, údržby, opravy, servisu a podpory pre Produkty, ktoré spoločnosť COMTEC súhlasí zabezpečovať podľa paragrafu 2 uvedeného nižšie.

1.5 Termín „Dôverné informácie“ označujú data, informácie obchodného charakteru a tajomstva, softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a všetky ostatné informácie dôverné pre spoločnosť COMTEC, Klienta, alebo jej udeľovateľov licencií.

1.6 „SPU“ (Softvérová procesorová jednotka) označuje Zariadenie, ku ktorému sa udeľuje licencia na používanie softvéru.

1.7 Termín: „Obchodné tajomstvo“ tvoria všetky skutočnosti obchodnej, ekonomickej, alebo technickej povahy súvisiace s Klientom, ktoré majú skutočnú, alebo aspoň potenciálnu materiálnu, alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle Klienta utajené a Klient zodpovedajúcim spôsobom ich utajenie zabezpečuje.

1.8. Termín: „Porušenie obchodného tajomstva“ je konanie, ktorým konajúci inej osobe, spoločnosti, neoprávnené oznámi, sprístupní, pre seba, alebo pre iného využije obchodné tajomstvo, ktoré sa môže využiť proti spoločnosti a ktorej sa dané obchodné tajomstvo dozvedel a to:

- tým, že sa mu tajomstvo zverilo, alebo inak stalo prístupným / napr. z tech. predlôh, návrhov atď. / na základe vzťahu k nemu,
- vlastným, alebo cudzím konaním priečiacim sa zákonu

2. Postup pri dodávke a objednávke

2.1 Spoločnosť COMTEC dodá Klientovi a Klient zaplatí za Služby rozpísané po položkách v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú časť tejto Zmluvy. Všetky zmienky o Produktoch a Službách v tejto Zmluve sa týkajú Produktov a Služieb uvedených v Prílohe č.1, alebo v každej doplnkovej prílohe, ktorá bola predložená spoločnosti COMTEC a ktorú spoločnosť COMTEC akceptovala v súlade s odstavcami 2.2 a 2.3.

2.2 Klient si môže objednať doplnkové Služby v rámci tejto Zmluvy predložením doplnkových objednávok spoločnosti COMTEC a tento dokument sa bude vzťahovať na túto Zmluvu a budú podpísané Klientom.

2.3 Všetky objednávky podliehajú akceptácii spoločnosťou COMTEC a vzťahujú sa na ne postupy a poplatky spoločnosti COMTEC platné v deň akceptácie objednávky. Akceptácia spoločnosťou COMTEC sa stane platnou na základe podpísania doplnkovej objednávky spoločnosťou COMTEC, ktorú predložil Klient. Prijatie alebo uloženie Klientovej zálohovej platby

spoločnosťou COMTEC neznamena akceptáciu objednávky. Akákoľvek záloha obdržaná od klienta bude vrátená, ak objednávka nebola spoločnosťou COMTEC akceptovaná.

3. Platobné podmienky

3.1 Ceny za pravidelné Služby budú fakturované v danom mesiaci, alebo v nejakých iných pravidelne sa opakujúcich intervaloch uvedených v Prílohe, a to po dátume nadobudnutia platnosti, inak sa budú ceny fakturovať po vykonaní Služby.

3.2 Všetky faktúry sú splatné nie neskoršie ako do 14 dní od dátumu uvedeného na faktúre. V prípade oneskorenej platby spoločnosť COMTEC môže uložiť úrok za oneskorenú platbu, ktorý sa rovná 0.01% z dlžnej čiastky za každý deň oneskorenia.

3.3 Za Služby poskytnuté na žiadosť zákazníka mimo zmluvne dohodnutých pracovných hodín spoločnosť COMTEC môže účtovať dodatočné poplatky. Ak nie je v Prílohách stanovené inak, ostatné primerané a doložené priame náklady ako napr. cestovné náklady a ubytovanie budú účtované v skutočnej vynaloženej výške.

3.4 Všetky ceny za Produkty a Služby v tejto Zmluve a jej Prílohách sú uvedené bez DPH. Klient zaplatí všetky dodatočné dane a poplatky týkajúce sa dodávky Produktov a Služieb uvedených v tejto Zmluve, čo je podľa zákona povinný vykonať.

3.5 Všetky ceny za Produkty a služby sa môžu upravovať len na základe dohody oboch zmluvných strán a podpísaním písomného dodatku o zmene ceny.

4. Prevádzkové zodpovednosti Klienta

4.1 Klient má výhradnú zodpovednosť za správne používanie Produktov, vrátane správneho aplikovania prevádzkových postupov, inšpekčných kontrol, presnosti a bezpečnosti vstupných a výstupných dát, ustálených postupov pri opakovanom spustení a obnove a iných všeobecne známych postupoch, ktoré sú potrebné pre používanie Produktov.

4.2 Klient zabezpečí, že jeho pracovníci budú vyškolení pre správne používanie a prevádzku Produktov a že Produkty sa budú používať v zhode s používanými Manuálmi a pokynmi spoločnosti COMTEC..

4.3 Klient bude uchovávať záložné dáta potrebné pre náhradu najdôležitejších klientských dát

v prípade ich straty alebo poškodenia z akejkoľvek príčiny.

5. Ochrana Dôverných informácií

5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú uchovávať Dôvernú informáciu v tajnosti a chrániť ich pred sprístupnením tretím stranám a použiť ich iba v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy. Všetky materiály obsahujúce Dôvernú informáciu budú označené ako "Vnútorne", "Dôverne", alebo iným spôsobom, ktorý upozorňuje na ich dôverný charakter. Dôvernú informáciu sa nebudú kopírovať ani ako celok ani po častiach, okrem situácie, keď je potrebná oprava, generovanie alebo modifikovanie Dôverných informácií pre ich oprávnené použitie. Zmluvné strany označia každú kópiu vrátane jej pamäťového nosiča všetkými označeniami uvedenými na origináli.

5.2 Klient berie na vedomie, že všetky materiály pre servisnú podporu, vrátane diagnostického softvéru a všetky vnútorné materiály a dokumentácia spoločnosti COMTEC nachádzajúce sa v mieste inštalácie, sú považované za majetok spoločnosti COMTEC a obsahujú dôvernú informáciu spoločnosti COMTEC. Klient zaručuje, že takýto materiál bude používaný iba personálom spoločnosti COMTEC, ktorý je zodpovedný za údržbu, a že spoločnosť COMTEC má právo kedykoľvek odstrániť tieto materiály z miesta Zariadenia.

5.3 Klient bude informovať svojich zamestnancov o ich povinnostiach stanovených v článku 5 tohto dokumentu a poučí ich o tom, akým spôsobom sa dá zabezpečiť splnenie týchto povinností.

5.4. Odstavec 5.2 zostáva v platnosti aj po zániku alebo ukončení tejto Zmluvy. Odstavec 5.1 zostáva v platnosti po dobu troch rokov od ukončenia alebo zrušenia tejto Zmluvy.

6. Záruky

6.1 Záruky spoločnosti COMTEC sa vzťahujú výlučne na Klienta.

6.2.1 Spoločnosť COMTEC sa zaručuje podporovať Zariadenie a Softvér v súlade s vybranou špecifickou úrovňou služieb. Spoločnosť COMTEC zabezpečí Služby v súlade s ich popisom podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy.

6.2.2 Klient súhlasí, že na vyžiadanie získa pre spoločnosť COMTEC výhody všetkých dostupných záruk na Zariadenie, ktoré nie je majetkom spoločnosti COMTEC.

6.2.3 Pokiaľ Zariadenie pozostáva zo Zariadenia spoločnosti COMTEC a aj Zariadenia, ktoré nie je jej majetkom, potom za takúto konfiguráciu je zodpovedný Klient a spoločnosť COMTEC na takúto konfiguráciu neposkytuje žiadne záruky.

6.3 Nakoľko nie všetky vady Softvéru je potrebné a možné odstrániť, spoločnosť COMTEC nezaručuje, že nepodstatné vady Softvéru budú odstránené. Spoločnosť COMTEC nezaručuje, že funkcie obsiahnuté v Softvéri budú zodpovedať požiadavkám Klienta, ktoré neboli špecifikované alebo známe v čase zadania objednávky.

6.4 Služby sa vzťahujú iba na správne konfigurované Produkty na minimálnych hardverových a softvérových úrovniach, ktoré stanovila spoločnosť COMTEC pre podporu príslušnej špecifikácie Produktu. Zo všetkých Služieb zabezpečených spoločnosťou COMTEC sú vylúčené opravy škôd či chýb, ktoré sa týkajú konštrukčných väd, výrobných nedostatkov vzťahujúcich sa na Produkty a Služby, ktoré nepochádzajú od spoločnosti COMTEC. Služby sa nevzťahujú na súčiastky a služby potrebné na opravu škôd či nápravu chýb, ktoré sa dajú pripísať k:

- (a) úpravám alebo spotrebnému materiálu mimo rámca špecifikácií,
- (b) nehodám, nesprávnemu zaobchádzaniu, zanedbaniu alebo zlyhaniu Klienta pri dodržiavaní pokynov na správne používanie Zariadenia, pokynov týkajúcich sa starostlivosti a čistenia Zariadenia,
- (c) vonkajším faktorom (napr. výpadky či kolísanie elektrického prúdu alebo poruchy klimatizácie, požiar, povodeň) alebo k tomu
- (d), že Klient nedodrжал špecifikácie prostredia stanovené spoločnosťou COMTEC.

7. Úpravy a prídavné prvky

7.1 Pre účely tejto Zmluvy termín „Úpravy“ okrem iného označuje začlenenie komponentov, obvodočných dosiek a montážnych podjednotiek, ktoré nepochádzajú od spoločnosti COMTEC, do Zariadenia a zároveň aj modifikácie Softvéru. Termín „Prídavné prvky“ označuje okrem iného akékoľvek zariadenie, komponenty alebo prístroje, ktoré nepochádzajú od spoločnosti COMTEC a ktoré sú pripojené k Produktom spoločnosti COMTEC.

7.2 Klient bude vopred informovať spoločnosť COMTEC o všetkých navrhovaných úpravách alebo Prídavných prvkoch k Zariadeniu. Spoločnosť COMTEC nie je povinná zabezpečovať Služby k prídavným prvkom, k upravenému

Zariadeniu, či modifikovanému Softvéru, ktoré neboli odsúhlasené medzi zmluvnými stranami. Ak spoločnosť COMTEC súhlasí so zabezpečením údržby, podpory alebo s opravami upravených Produktov, môže po dohode s Klientom žiadať dodatočné poplatky a stanoviť dodatočné podmienky.

7.3 Spoločnosť COMTEC nie je zodpovedná za akúkoľvek funkčnú poruchu, zlyhanie výkonu alebo zníženie výkonu Produktov, pomocných a spotrebných materiálov alebo materiálu na podporu údržby, ktoré boli spôsobené alebo vznikli priamo či nepriamo v dôsledku ľubovoľnej úpravy alebo prídavného prvku, bez vedomia COMTEC.

7.4 Záruky spoločnosti COMTEC nebudú platiť v prípade, ak akýkoľvek prídavný prvok Zariadenia, alebo úprava Produktov bez vedomia COMTEC, spôsobí priamo alebo nepriamo nejakú funkčnú poruchu, zlyhanie výkonu alebo zníženie výkonu Produktov spoločnosti COMTEC.

8. Zodpovednosť a obmedzenie zodpovednosti

8.1 Spoločnosť COMTEC v plnej miere zodpovedá za bezpečnosť a ochranu zdravia svojich zamestnancov, ktorý sa s jej vedomím a oprávnené zdržujú v mieste vykonávania prác a za ich vybavenie ochrannými pracovnými pomôckami.

8.2 Spoločnosť COMTEC sa zaväzuje pri výkone prác dodržiavať hygienické a protipožiarne predpisy, dodržiavať všetky technické normy a bezpečnostné predpisy ktoré sa týkajú jej činnosti. Pokiaľ porušením tejto povinnosti vznikne Klientovi, alebo tretej osobe akákoľvek škoda, znáša ju v plnej miere Spoločnosť COMTEC.

8.3. V prípade, že sa preukáže, že zavinením spoločnosti COMTEC došlo k úniku Dôverných informácií, zaväzuje sa spoločnosť COMTEC zaplatiť Klientovi pokutu vo výške 3000,- €, slovom: Tritisíc €, za každý takýto prípad, s čím spoločnosť COMTEC vyslovene súhlasí.

8.4. Spoločnosť COMTEC môže odkázať Klienta na tretie strany zabezpečujúce produkty a služby, ktoré by mohli byť pre Klienta zaujímavé z hľadiska ich použitia v spojitosti s Produktmi. Bez ohľadu na akékoľvek doporučenia spoločnosti COMTEC, odkazy či sprostredkovania, Klient nezávisle preskúma a otestuje produkty a služby, ktoré nepatria spoločnosti COMTEC a bude výlučne zodpovedný za rozhodnutie o vhodnosti použiteľnosti produktov a služieb, ktoré nie sú od

spoločnosti COMTEC. Spoločnosť COMTEC nemá žiadnu zodpovednosť pokiaľ ide o uplatňovanie nárokov vzťahujúcich sa na používanie produktov a služieb, ktoré nie sú od spoločnosti COMTEC alebo ktoré vznikli v súvislosti s nimi.

8.5 Spoločnosť COMTEC nezodpovedá za stratu, únik alebo poškodenie Klientových dát v prípade neoprávneného, neodborného, alebo úmyselného zásahu Klienta, jeho zamestnancov a osôb, ktorým bol umožnený prístup k Produktom, či už s vedomím, alebo bez vedomia Klienta.

9. Doba platnosti a ukončenie zmluvy

9.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a vstupuje do účinnosti po podpísaní riadne splnomocnenými zástupcami oboch strán v trvaní na dobu neurčitú.

9.2 Spoločnosť COMTEC je oprávnená prerušiť poskytovanie Služieb, ak nejaká platba podľa tejto Zmluvy sa omeškala o viac ako 14 dní po dátume jej splatnosti.

9.3 Ak Klient je platobne neschopný alebo sa dostane do stavu platobnej neschopnosti, alebo mu bol ustanovený nútený správca, správca konkurznej podstaty, likvidátor alebo osoba určená na spravovanie jeho majetku, alebo vykonal nejaký krok súvisiaci s konkurzom a vyrovnaním (pre iný účel ako splynutie alebo reštrukturalizácia), spoločnosť COMTEC môže túto Zmluvu ukončiť, alebo zrušiť ktorúkoľvek objednávku podanú podľa tejto Zmluvy.

9.4 Spoločnosť COMTEC môže ukončiť poskytovanie Služieb s písomnou výpovednou lehotou 30 dní, ak sa zistí, že ľubovoľná modifikácia Klientského softvéru alebo skutočnosť, že Klient nenainštaloval údržbové verzie, narušia poskytovanie takej služby. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledovného mesiaca po doručení výpovede.

9.5 Klient má právo vypovedať zmluvu formou podania písomnej výpovede. Výpovedná lehota je 6 mesiacov a začína plynúť od prvého dňa nasledovného mesiaca po doručení výpovede.

9.6 Ukončenie alebo zánik tejto Zmluvy nebude mať žiadny vplyv na práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce vo vzťahu k Dôverným informáciám alebo k platbe poplatkov.

10. Oznámenia

10.1 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto Zmluvy dať na vedomie Klientovi, budú posielané na jeho adresu uvedenú na titulnej strane tejto Zmluvy.

10.2 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto Zmluvy dať na vedomie spoločnosti COMTEC a všetky požiadavky týkajúce sa informácií budú posielané na adresu spoločnosti COMTEC, ktorá je uvedená na titulnej strane tejto Zmluvy a budú považované za doručené 3 dni po odoslaní.

10.3 Všetky oznámenia požadované podľa článku 9 a 11 tejto Zmluvy budú poslané s potvrdenkou alebo doporučenou poštou na adresu zmluvných strán, ktoré sú uvedené na titulnej strane tejto Zmluvy.

11. Elektronická faktúra

11.1 Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 zákona o DPH daňovým dokladom.

11.2 Elektronická faktúra neobsahuje zaručený elektronický podpis.

11.3 COMTEC s.r.o. sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať na kontaktný e-mail pre zasielanie elektronických faktúr, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

11.4 Elektronická faktúra sa považuje za doručenie dňom odoslania.

11.5 Prijímateľ sa zaväzuje informovať COMTEC s.r.o. o akýchkoľvek zmenách, majúcich vplyv na zasielanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktného e-mailu pre zasielanie elektronických faktúr.

11.6 Prijímateľ potvrdzuje, že má výlučný prístup ku kontaktnému e-mailu pre zasielanie elektronických faktúr, COMTEC s.r.o. nezodpovedá za akýkoľvek únik informácií z e-mailu prijímateľa.

11.7 COMTEC s.r.o. nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov spôsobené poruchou počas doručovania prostredníctvom siete internet. COMTEC s.r.o. nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia prijímateľa do siete internet, alebo vzniknuté z dôvodu akejkoľvek nemožnosti prijímateľa pripojiť sa (získať prístup) do siete internet.

11.8 V prípade nedoručenia elektronickej faktúry sa prijímateľ zaväzuje bezodkladne o tejto skutočnosti informovať COMTEC s.r.o. prostredníctvom e-mailovej adresy: faktura@comtec.sk. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa elektronická faktúra považuje za riadne doručenie a COMTEC s.r.o. nie je povinný jej odoslanie preukazovať.

11.9 Prijímateľ je oprávnený odvolať zasielanie elektronickej faktúry a to písomným oznámením doručeným COMTEC s.r.o.. Odvolanie je účinné uplynutím kalendárneho štvrtého nasledujúceho po kalendárnom štvrtroku, v ktorom bolo odvolanie doručené.

12. Ďalšie ustanovenia

12.1 Táto Zmluva sa bude riadiť právom Slovenskej republiky.

12.2 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zúčastnenými stranami pokiaľ ide o Produkty a Služby poskytované podľa tejto Zmluvy, a nahradzuje všetky predchádzajúce záväzky, ponuky a dohody, ako písomné tak aj ústne, a všetku ostatnú písomnú a ústnu komunikáciu medzi zúčastnenými stranami. Podmienky a ustanovenia tejto Zmluvy nahradzujú všetky ostatné podmienky a ustanovenia predložené Klientom vrátane všetkých predtlačných podmienok týkajúcich sa Klientových objednávok.

12.3. Spoločnosť COMTEC nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu Klienta túto Zmluvu, výkon Služieb, alebo jej vlastnícke práva tretím osobám, alebo stranám.

12.4 Podmienky a ustanovenia tejto Zmluvy sa môžu upraviť iba formou písomného dodatku podpísaného riadne splnomocnenými zástupcami oboch zúčastnených strán.

12.5 Každý odstavec a každé ustanovenie tejto Zmluvy je oddeliteľné a ak jeden alebo niekoľko odstavcov alebo ustanovení tejto Zmluvy sú prehlásené za právne neplatné, zostávajúce ustanovenia tejto Zmluvy zostávajú v plnej platnosti a účinnosti.

Zmluvné strany potvrdzujú, že túto Zmluvu si prečítali, porozumeli jej a výslovne sa dohodli, že sa ňou budú riadiť.

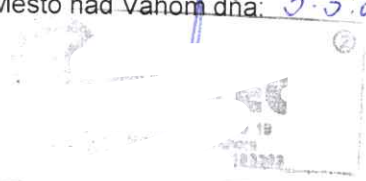
Za Klienta:

V Novom Mesto nad Váhom dňa:

Ing. Anton Veselka
Konečný užívateľ výhod

Za spoločnosť COMTEC:

V Novom Mesto nad Váhom dňa: 5.5.2021



Silvia Šimová
Konateľ spoločnosti

Technické služby mesta
Banská 1
915 01 Nové Mesto n./Váhom

Príloha č.1 k Zmluve o zabezpečovaní servisných služieb – SLA_2021_01

1. Rozsah činnosti zahrnutý v rámci dohodnutých servisných služieb

1.1 Rozsah činnosti pravidelnej starostlivosti o server	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Údržba servera vzdialeným prístupom alebo osobne ✓ Správa a zabezpečenie antivírusovej / antiransomware ochrany servera, aktualizácia a inštalácia opravných balíkov a záplat systémového softvéru a aplikácií inštalovaných na serveroch ✓ Dokumentácia o technickom vybavení a nastaveniach v systéme ✓ Monitoring - Prehľadné sledovanie a vyhodnocovanie stavu server 	
1.2 Rozsah činnosti starostlivosti o IT sieť a sieťové zariadenia (Pracovné stanice, Firewall, switch, internetové pripojenie a pod.)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Údržba všetkých zariadení vzdialeným prístupom alebo osobne ✓ Správa a zabezpečenie antivírusovej / antiransomware ochrany zariadení vzdialeným prístupom alebo osobne ✓ Inštalácia a nastavenie nových zariadení v prípade potreby ✓ Konzultačná a technická podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu ✓ Dokumentácia o technickom vybavení a nastaveniach v systéme ✓ Zabezpečenie riešenia pre zálohovanie a obnovu operačných systémov, aplikácií, nastavenia a osobných dát ✓ Zabezpečenie integrácie a správy bezpečnostného riešenia počítačovej siete antivírusovým programom ESET NOD32 	
1.3 Rozsah činnosti – Riešenia vzniknutých incidentov (porúch)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Včasné reagovanie podľa požadovanej doby odozvy na incident ✓ Diagnostika Hardvérového alebo Softvérového problému vzdialene alebo u Zákazníka ✓ Hľadanie riešenia ktorého výsledkom bude obnovenie služby a/alebo eliminácia, či aspoň obmedzenie dôsledkov výpadku služby ✓ Vykonanie servisného výjazdu k Zákazníkovi podľa potreby ✓ Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi 	
Dostupnosť a parametre služby	
Predpokladaný časový rozsah:	4 servisných hodín za mesiac
Doba odozvy na Havarijnú požiadavku:	do 4 hodín
Doba odozvy na Urgentné požiadavky:	do 8 hodín
Doba odozvy na Drobné požiadavky:	na základe dohody, najviac však 3 dni
Dostupnosť služby v pracovných dňoch:	Pondelok – Piatok v čase od 8.00-17.00 h.

Definícia a kategorizácia závažnosti požiadaviek:

Havarijná požiadavka - chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho častí, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov organizácie alebo chyba s vážnym finančným dopadom na výnosy zákazníka alebo opakovaná chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

Urgentná požiadavka - chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov (oddelenie, pracovná skupina) alebo chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

Drobná (ostatná) požiadavka - chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok funkcionality systému iba jednotlivých užívateľov alebo chyba, ktorá nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.

2. Rozsah činnosti nad rámec dohodnutých servisných služieb

2.1 Rozsah činnosti a ceny nad rámec dohodnutých servisných služieb	
Cena za servisnú hodinu montážneho technika	35 € bez DPH
Cena za servisnú hodinu servisného technika	45 € bez DPH
Oprava a Servis Servera	60 € bez DPH
Náhradné diely a spotrebný materiál	v priaznivo zvýhodnených cenách
Možnosť obstarania HW a SW vybavenia	v priaznivo zvýhodnených cenách

3. Cena a platobné podmienky

3.1. Cenu servisných služieb v rozsahu popísanom v bode 1 je stanovená mesačne na 330 € bez DPH vrátane dopravy.

3.3. Cena nezahŕňa výmenu poškodených komponentov resp. kúpu nových komponentov potrebných pri oprave. Ďalej nezahŕňa ceny materiálu za pozáručné opravy resp. výmenu poškodených komponentov po záruke. Tieto opravy sa budú riadiť aktuálnymi cenami pozáručných opráv spoločnosti COMTEC.

3.4. Cena cestovných nákladov mimo pravidelné servisné služby bude účtovaná sadzbou 0,50 € bez DPH / km.

3.5. Cena za pravidelné servisné služby je účtovaná vždy do konca príslušného mesiaca, na základe vystavenej faktúry. Cena za materiál a služby nad rámec pravidelných služieb je fakturovaná po doručení na základe podpisu dodacieho listu – realizácie.

4. Nahlasovanie incidentov (porúch)

Klient môže v prípade poruchy kontaktovať COMTEC nasledujúcimi spôsobmi:

- cez tiketovací portál <http://support.comtec.sk/> počas prac. dní v čase 8:00 – 17:00 h.
- telefonicky na čísle +421 322020050 počas prac. dní v čase 8:00 – 17:00 h.
- mailom na adrese support@comtec.sk počas prac. dní v čase 8:00 – 17:00 h.

5. Spôsob poskytovania služieb

COMTEC bude poskytovať služby v zmysle tejto zmluvy nasledujúcimi spôsobmi v závislosti od povahy požiadavky a/alebo problému:

- telefonicky
- elektronickou poštou (e-mail)

- vzdialeným prístupom (pokiaľ to objednávateľ zhotoviteľovi umožní)
- na mieste plnenia u Klienta (On-Site)

6. Vylúčenie podpory

COMTEC má právo odmietnuť poskytnutie služieb vylúčených z podpory. V prípade, že COMTEC súhlasí s ich poskytnutím je oprávnený fakturovať ich poskytnutie, ako keby plnil služby nad rámec paušálu.

Jedná sa o nasledujúce služby:

- Riešenie technických problémov spôsobených vplyvom používania verzii produktov, ktoré nie sú oficiálne podporované výrobcom alebo ak sú produkty používané na infraštruktúre (hardvér a softvér) Klienta, ktorá nie je podľa výrobcu kompatibilná s produktmi, pričom COMTEC na tieto skutočnosti Klienta vopred písomne upozornil.
- Riešenie technických problémov v prípade ak Klient úmyselne používa produkty nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke alebo potvrdenej špecifikácii produktu.

7. Zoznam zariadení

Druh zariadenia	Popis zariadenia	Počet ks
Počítače	Stolové PC a notebooky	28
Server	Windows Server 2012 R2	1
Vstupné zariadenie od Telekom	DSL router	1
HIKVISION NVR	Kamerové systémy	2
NAS	Synology DS114	1

8. Kontaktná osoba Klienta a miesto plnenia

8.1 Kontaktná osoba Klienta:
Meno a priezvisko: Jana Krištofovičová
Tel./Mobil: 032 28 56 122
Email: tsm@tsmnm.sk

Prevádzka Klienta: Technické služby mesta Nové Mesto nad Váhom
Názov prevádzky: Technický dvor, Prekládková stanica, Zberný dvor, Zimný štadión, Dom Smútku
Adresa: Ulica, číslo, PSČ Mesto: Banská 6279/1, Tehelná ul., ul. Banská, ul. Javorínska, Škultétyho ul, 915 01 Nové Mesto nad Váhom

8.2 Prevádzka COMTEC: Hviezdoslavova 19, 915 01 Nové Mesto nad Váhom

9. Doručovanie elektronickej faktúry

COMTEC s.r.o. sa zaväzuje elektronicke faktúry doručovať na kontaktný e-mail tsm@tsmnm.sk pre zasielanie elektronicke faktúr.

Za Klienta:

Za spoločnosť COMTEC:

V Novom Meste nad Váhom dňa:

V Novom Meste nad Váhom dňa: *5. 5. 2021*

Ing. Anton Veselka
Konečný užívateľ výhod

Silvia Šimová
Konateľ spoločnosti

Technicke služby mesta
Banska 1
915 01 Nové Mesto n./Váhom