

Z M L U V A

**o poskytovaní servisných služieb, údržbe výpočtovej techniky a podpory v IT
uzatvor. podľa § 269 ods.2 zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov**

Odberateľ : **agrokomplex NÁRODNÉ VÝSTAVISKO, štátny podnik**
Sídlo: Výstavná 4, 949 01 Nitra
IČO: 36 855 642
Zastúp.: Ing. Jozef Pavle, riaditeľ
DIČ: 2022506651
IČ DPH: SK2022506651
IBAN: SK81 0200 0000 0030 0759 1353
(„odberateľ“)

a

Dodávateľ : **OSTV s.r.o.**
Sídlo: Cirmánska 632/4, 949 05 Nitra
IČO: 53 239 962
Zastúp.: PhDr. Alexandra Bellová, konateľ
DIČ: 2121342509
IČ DPH: SK2121342509
IBAN: SK 94 0900 0000 0051 7323 2478
(„dodávateľ“)

(dodávateľ a odberateľ ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“ alebo samostatne „zmluvná strana“)

I.**Predmet zmluvy**

1.1 Predmetom zmluvy je poskytovanie plnení spočívajúcich v údržbe siete odberateľa a v servise WIFI siete spolu s jej príslušenstvom za účelom zabezpečenia bezporuchového a optimalizovaného výkonu celého systému odberateľa s prihliadnutím na minimalizáciu nákladov na prevádzku systému, v prípade nepredpokladanej poruchy fungovania systému opätovné obnovenie jeho prevádzky pri minimálnych prestojoch. Predmet zmluvy je zároveň bližšie špecifikovaný v článku II zmluvy.

II.**Vykonávané činnosti**

2.1 Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k vykonávaniu nasledovných činností:

- komplexná údržba :

- technického sieťového vybavenia a ostatných zariadení (viď bod I)
- základného systémového vybavenia
- štandardných softwarových nastavení bez aplikačného programového vybavenia
- Správa turniketov, správa databázy systému turniket.

- zabezpečenie bezproblémovej prevádzky siete, pravidelné nasadzovanie hotfixov- definovanie pravidiel bezpečnosti, zabezpečenie firewall

- starostlivosť o hardwarové vybavenie siete a prepojo

- reportovanie a riešenie technických problémov a eskalácia na ďalšie úrovne podpory napr. dodávateľov, riešenie problémov s dodávateľmi tretích strán.

- v prípade potreby riešenie sporných problémov - komunikácia s dodávateľom firemnej aplikácie, pokiaľ nebude dohodnuté inak

- poskytovanie odborných konzultácií k technickému a vybaveniu

- diaľková správa

III.

Spôsob plnenia

3.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať plnenie v zmysle tejto zmluvy s primeranou odbornosťou a svedomím. Dodávateľ je povinný pred začiatkom poskytovania plnení podrobne sa oboznámiť so sieťovým vybavením vrátane príslušenstva nachádzajúceho sa u odberateľa prípadne vo všetkých miestach plnenia formou vstupného auditu, ktorým zároveň navrhne odberateľovi opatrenia na optimalizáciu fungovania celého systému.

3.2 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať štandardnú údržbu sieťového vybavenia vrátane príslušenstva, ktorá je predmetom plnenia po dohode s odberateľom tak, aby v nevyhnutnej miere obmedzoval odberateľa pri vykonávaní jeho činností. Ide najmä o tieto činnosti:

- servisný zásah po telefonickom nahlásení poruchy odberateľom v prípadoch poruchy najneskôr do 12 hod. od nahlásenia, služba 7x24 hod. (bližšie k spôsobu plnenia pri poruche zariadenia článok IV.)
- odstránenie akýchkoľvek závad a vrátane opravy
- reportovanie a riešenie technických problémov a zamedzenie ich prechodu na vyššie úrovne v systéme, napr. osoby dodávateľov,
- riešenie problémov s dodávateľmi firemnej aplikácie podľa potreby odberateľa
- odborné konzultácie k technickému a programovému vybaveniu odberateľa podľa potreby odberateľa

IV.

Postup pri poruche zariadenia

4.1 Definícia základných pojmov:

- **Doba servisného zásahu:** doba plynúca od obdržania požiadavky na servisný zásah dodávateľom pri poruche niektorého zo zariadení do príchodu technika dodávateľa na miesto plnenia
- **Doba odstránenia poruchy:** doba plynúca od príchodu servisného technika na miesto plnenia do doby uvedenia zariadenia, vykazujúceho poruchu, do stavu umožňujúceho jeho plnú prevádzku.
- **Porucha:** stav pri ktorom je zariadenie, alebo jeho časť, neschopné normálnej prevádzky
- **Nahlásenie poruchy:** Zásah na zavolanie je vykonávaný na základe oznámenia o poruche (závade).
- **Kritická porucha** – je taká kde je funkčnosť servera zásadne obmedzená a odberateľ nie je schopný vykonávať základne činnosti v ERP systéme.

Oznámenie o poruche je pracovník dodávateľa povinný vždy zaslať elektronickou poštou na e-mailovú adresu: sos@ostv.sk a/alebo telefonicky na: tel. +421 949 014 719, hotline tel. +421 905 155 955 (klapka 3)

4.2 Dodávateľ sa zaväzuje potvrdiť písomne príp. answerbackom príjem hlásenia o poruche s menom pracovníka, ktorý oznámenie prijal, a menom pracovníka, ktorý sa dostaví k odberateľovi za účelom odstránenia poruchy.

Pri nahlásení poruchy odberateľ uvedie:

- meno pracovníka, ktorý poruchu nahlásil
- typ zariadenia, na ktorom sa porucha vyskytla
- stručný popis poruchy alebo jej priebehu

4.3 Maximálna doba servisného zásahu dodávateľa pri kritickej poruche je do 5 hodín. Povinnosťou dodávateľa je dohodnutie termínu kontroly zariadení odberateľa pri zachovaní zmluvne stanoveného termínu plnenia tak, aby vyhovoval odberateľovi. Pri havarijných situáciách musí odberateľ zabezpečiť prístup na pracovisko aj mimo štandardných pracovných hodín.

4.4 Ak servisný technik v prípade poruchy zariadenia zistí vady zariadenia alebo jeho časti, zabezpečí ich opravu alebo výmenu. Možnosťou je dodanie zariadenia po dobu opravy zariadením dodávateľa, pokiaľ odberateľ takéto zariadenie nemá k dispozícii. Táto časť nie je povinnosťou vyplývajúcou zo zmluvy, ale je prejavom dobrej vôle dodávateľa.

4.5 Obe zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie pre odstránenie poruchy objednávateľa telefonickou alebo e-mailovou komunikáciou, čo však nezaväzuje dodávateľa povinnosti odstrániť poruchu, v čo najkratšom možnom čase, a to aj za podmienky osobnej účasti na pracovisku

odberateľa. Dodávateľ však nezodpovedá za plnenie odberateľa aplikačného programového vybavenia.

V.

Miesto plnenia

5.1 Dodávateľ zabezpečuje všetky vykonávané činnosti na miestach určených odberateľom, ktorými sú ku dňu podpisu zmluvy sídlo odberateľa na adrese Výstavná 4, 949 01 Nitra a areál odberateľa, k.ú. Chrenová, Mikov dvor.

VI.

Cena a predmet plnenia

6.1 Cena plnení poskytovaných dodávateľom v rozsahu tejto zmluvy je 250 EUR bez DPH / mesiac na základe doručenej faktúry, vystavenej dodávateľom. Dodávateľ bude fakturovať plnenia v danom mesiaci. Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr, má dodávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % za každý deň omeškania odberateľa.

6.2 Cena plnení zahŕňa všetky (aj dopravné) náklady za každý vzájomne odsúhlasený výjazd z pracoviska dodávateľa odberateľovi. Zmluvné strany sa dohodli na bezhotovostnom platobnom styku.

6.3 Dodávateľ zabezpečí, aby doručená faktúra obsahovala všetky potrebné náležitosti v zmysle platných právnych predpisov.

VII.

Všeobecné ustanovenia

7.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.1.2024 do 31.12.2024 a nadobúda platnosť dňom podpísania oboch zmluvných strán, resp. poslednej z nich a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.

7.2 Túto zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán. Zároveň ktorákoľvek zo zmluvných strán môže dať výpoveď zo zmluvy, pričom výpovedná doba je 1-mesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

7.3 Akékoľvek zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť vykonané v písomnej forme formou očíslovaných dodatkov a po dohode obidvoch zmluvných strán.

7.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že uhradí všetku škodu, ktorá vznikla v súvislosti s poskytovaním plnení z tejto zmluvy.

7.5 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, týkajúcich sa priamo alebo nepriamo odberateľa a jeho činností, o ktorých sa dozvie v súvislosti s poskytovaním plnení počas trvania zmluvy a kedykoľvek po jej skončení.

7.6 Táto zmluva je vyhotovená v 2 (dvoch) vyhotoveniach s platnosťou originálu, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po 1 (jednom) vyhotovení.

7.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzavreli na základe ich slobodnej a vážnej vôle, nebola uzatvorená v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, prečítali si ju, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Nitre,

V Nitre,

agrokomplex NÁRODNÉ VÝSTAVISKO, štátny podnik
Ing. Jozef Pavle, riaditeľ

OSTV s.r.o.
PhDr. Alexandra Bellová, konateľ