

Zmluva

o poskytovaní služieb v oblasti informačných technológií č. 47 9 13 / 2024
ďalej len „zmluva“
uzatvorená medzi

Klientom: **Západoslovenská vodárenská spoločnosť, a. s.**
Sídlo: Nábrežie za hydrocentrálou 4, 949 60 Nitra
Konajúci: **PhDr. Mgr. art. Otokar Klein, ArtD.,** **Ing. Marek Illéš**
predseda predstavenstva člen predstavenstva

IČO: 36 550 949
DIČ: 2020154609
IČ DPH: SK2020154609
Bankový účet: IBAN: SK660200000000002603112
BIC: SUBASKBX

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa,
vložka č. 10193/N

(ďalej len „klient“)

a

Poskytovateľom: **Applied Technologies s. r. o.**
Sídlo: Mostná 13, 949 01 Nitra
v mene ktorého koná: Ing. Peter Šingliar - konateľ
IČO: 47239824
DIČ: 2023544908
IČ DPH: SK2023544908
Tel. č./e-mail: +421 948 373 563, konatel@apptech.sk
Bankový účet: IBAN: SK40 1100 0000 0029 4900 4648
BIC: TATRSKBX

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č.
39365/N

(ďalej len „poskytovateľ“)

Článok I. Predmet

1. Predmetom zmluvy sú služby, ktoré bude poskytovateľ poskytovať klientovi sám v oblastiach informačných technológií v rozsahu mesačne minimálne 64 hodín pre Odštepny závod klient Šaľa a minimálne 80 hodín pre Odštepny závod klienta Nové Zámky, a to v špecifikácii, v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Úkony potrebné k poskytnutiu služieb v oblasti informačných technológií sú predmetom činnosti poskytovateľa. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú k poskytnutiu služieb potrebné.
3. Poskytovateľ je povinný chrániť práva a oprávnené záujmy klienta, konať pri tom svedomito a v zmysle platných právnych predpisov.

Článok II. Termín plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v oblasti informačných technológií v rozsahu stanovenom v článku I., bod 1. tejto zmluvy od účinnosti tejto zmluvy podľa

potrieb klienta najneskôr do 4 hodín od výzvy a to počas pracovných dní v čase od 7:00 do 15:00.

Článok III. Odmena

1. Za poskytovanie služieb v oblasti informačných technológií v rozsahu stanovenom v článku I., bod 1. tejto zmluvy sa klient zaväzuje uhradiť poskytovateľovi nasledovnú odmenu:
 - paušálnu mesačnú odmenu vo výške 4 345,- € (slovom: štyritisícristoštyridsaťpäť eur); stanovená odmena nezahŕňa zákonom stanovenú daň z pridanej hodnoty.
2. V odmene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa, ktoré mu v súvislosti s poskytovaním služby v oblasti informačných technológií u klienta vzniknú. Odmena zahŕňa i cestovné a telekomunikačné výdavky, ako aj náhradu za premeškaný čas. K odmene podľa bodu 1. tohto článku bude pripočítaná DPH v zmysle platného zákona o DPH v čase poskytnutia služby. Potrebný softvér, jeho aktualizácie a hardvér zabezpečí klient na svoje náklady.
3. Obe zmluvné strany sa dohodli, že paušálnu odmenu bude klient uhrádzať na základe faktúry, vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytnutá. Súčasťou poskytovateľom vystavenej a klientovi doručenej faktúry bude výkaz poskytnutých služieb potvrdený vedúcim útvaru informatiky klienta a štatutárnym zástupcom poskytovateľa.

Článok IV. Platobné podmienky

1. Klient sa zaväzuje uhradiť vyúčtovanú odmenu do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia daňového dokladu – faktúry, ktorú poskytovateľ vystaví a odošle do 15. (pätnásteho) dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola služba v oblasti informačných technológií podľa tejto zmluvy poskytnutá. Poskytovateľ odošle faktúru na adresu klienta uvedenú v záhlaví tejto zmluvy v dvoch výtlačkoch, (faktúra bude doručená klientovi v písomnej aj elektronickej podobe) za deň doručenia sa považuje neskorší z predmetných spôsobov doručenia. Faktúra bude zaslaná klientovi v elektronickej podobe na e-mail faktury@zsvs.sk.
2. Faktúra bude obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a tieto ďalšie náležitosti:
 - a) označenie (názov) služby,
 - b) číslo tejto zmluvy,
 - c) označenie peňažného ústavu a účtu, na ktorý sa má fakturovaná čiastka uhradiť,
 - d) pečiatka platiteľa (poskytovateľa) a podpis osoby oprávnenej k podpisu daňového dokladu.
3. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve alebo nebude zaslaná aj v elektronickej podobe, klient je oprávnený vrátiť faktúru pred uplynutím jej splatnosti bez zaplatenia poskytovateľovi na doplnenie alebo ho vyzvať na zaslanie faktúry v elektronickej podobe. Klient musí uviesť dôvod vrátenia. V takomto prípade sa zastaví plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry klientovi a doručením faktúry v elektronickej podobe.
4. Za deň splnenia peňažného záväzku klienta sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu klienta v prospech účtu poskytovateľa.

Článok V. Spolupôsobenie zmluvných strán

1. Klient je povinný poskytnúť poskytovateľovi všetky podklady a informácie súvisiace s poskytovanou službou tak, aby mohol poskytovateľ plniť svoj záväzok riadne a včas.
2. Klient sa zaväzuje, že bude s poskytovateľom bez zbytočného odkladu prerokúvať všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť plnenie predmetu zmluvy podľa tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť klienta na nevhodnú povahu alebo vady vecí, podkladov alebo pokynov daných mu klientom.
4. Za klienta je oprávnený kontrolovať/preberať vykonávané služby vedúci útvaru informatiky klienta.

Článok VI. Zmluvné sankcie

1. V prípade omeškania so zaplatením odmeny podľa článkov III. a IV. tejto zmluvy, resp. jej časti, na ktorú vznikol poskytovateľovi nárok, je poskytovateľ oprávnený účtovať klientovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % za každý deň omeškania z nezaplatenej sumy.
2. V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením nefinančného záväzku podľa tejto zmluvy (čl. II., bod 1.), zaväzuje sa zaplatiť klientovi zmluvnú pokutu vo výške 50,- € za každú začatú 4. hodinu omeškania s plnením zmluvného záväzku až do výšky mesačnej odmeny.
3. Poskytovateľ je povinný pri porušení svojej povinnosti uvedenej v čl. VII., bod 1. zaplatiť klientovi zmluvnú pokutu vo výške 3.320,- EUR (tritisícristodvadsať eur).
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, pri porušení niektorého záväzku a/alebo povinnosti uvedenej v čl. VII., bode 4. tejto zmluvy, zaplatiť klientovi zmluvnú pokutu vo výške určenej ako súčet sumy 2.000,- EUR (slovom dvetisíc EUR), nákladov klienta spojených s riešením úrazu súvisiaceho s plnením zmluvy poskytovateľom na základe tejto zmluvy a/alebo požiaru súvisiaceho s plnením zmluvy poskytovateľom na základe tejto zmluvy, nákladov klienta spojených s odstraňovaním následkov úrazu súvisiaceho s plnením zmluvy poskytovateľom na základe tejto zmluvy a/alebo požiaru súvisiaceho s plnením zmluvy poskytovateľom na základe tejto zmluvy, pokút a/alebo sankcií uložených klientovi v súvislosti s plnením zmluvy poskytovateľom na základe tejto zmluvy.
5. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy, zo všeobecne záväzných právnych predpisov, smerníc platných v Slovenskej republike a Európskej únii je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
6. Zaplatením zmluvných pokút zostáva nárok na náhradu spôsobenej škody nedotknutý.

Článok VII. Ostatné ustanovenia

1. Poskytovateľ, ako aj všetci zamestnanci poskytovateľa, sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri poskytovaní služby podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou a uvedené skutočnosti nesmú oznamovať ani inak sprístupňovať tretím osobám a to ani po skončení platnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že skutočnosti, ktoré sa dozvedel pri poskytovaní služby alebo v súvislosti s ňou nebude využívať vo svoj prospech alebo v prospech tretích osôb a zároveň sa

- zaväzuje nakladať s osobnými údajmi spracúvanými klientom, s ktorými príde do kontaktu, v súlade so zákonom NR SR č. 18/2018 Z. z. v znení neskorších predpisov.
2. Chránenými skutočnosťami podľa tohto článku bod 1 tejto zmluvy sú predovšetkým, nie však výlučne, informácie tvoriace:
 - a) obchodné tajomstvo klienta
 - b) utajované skutočnosti a to:
 - informácie týkajúce sa jednotlivých oblastí činnosti klienta ako sú organizácia a štruktúra klienta, jej riadenie, investičné zámery klienta a jeho rozvoja, informácie týkajúce sa spracovaných dát, odborných a marketingových aktivít a ďalšie skutočnosti špecifikované v zoznamoch utajovaných skutočností,
 - schémy, špecifické tabuľky, záznamové médiá pre informačné – procesné systémy, dokumenty zmlúv, hlásenia, zoznamy stálych alebo potenciálnych partnerov, zoznamy partnerov a charakteristiky zmluvných vzťahov, manuály, akékoľvek návrhy a ponuky, plány, korešpondencia, formuláre a iné písomnosti zaznamenávané na iných médiách,
 - akékoľvek utajované informácie, dohody z obchodných a neobchodných rokovaní, zmluvy, kontrakty, prípadne iné dokumenty, z ktorých vyplýva poskytovanie utajovaných informácií, resp. možnosť získania týchto informácií, iné súčasti dokumentov s prijatými ustanoveniami alebo dodatkové protokoly, ktoré obsahujú: popis utajovaných skutočností, ktoré si zmluvné strany vzájomne poskytnú, záruky zmluvných strán, že rokovania vedú osoby k tomu určené, záruky zmluvných strán o tom, že informácie budú slúžiť iba potrebe zmluvných strán, nebudú poskytnuté iným osobám okrem prítomných na rokovaní a nebudú rozširované či už v priebehu realizácie zmluvného prípadu alebo po jeho skončení, záruky zmluvných strán, že všetky materiály, ktoré obsahujú akékoľvek utajované informácie (správy, pracovné postupy, logické diagramy, plány, štatistiky, počítačové programy prípadne iné materiály) nebudú použité na účely nevzťahujúce sa k uzavretej zmluve, resp. budú môcť byť použité len s písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, záruky zmluvných strán o vrátení vyššie uvedených materiálov v prípade ak sa tak zmluvné strany dohodnú,
 - informácie o zamestnancoch spoločnosti, informácie o mzdách a akékoľvek iné informácie týkajúce sa činnosti klienta.
 3. Povinnosť podľa tohto článku, bodu 1 a 2 tejto zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď ide o zákonom uloženú povinnosť prekaziť spáchanie trestného činu.
 4. Poskytovateľ bude pri poskytovaní služby postupovať s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ je oprávnený začať poskytovať služby podľa tejto zmluvy až po splnení nasledujúcich povinností a záväzkov:

Poskytovateľ je povinný na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP“) a ochrany pred požiarom (ďalej len „OPP“) pre riadne plnenie zmluvy zabezpečiť pre svojich zamestnancov osobné ochranné pracovné prostriedky, pracovné prostriedky a náradie, ktoré musia spĺňať všetky bezpečnostné kritériá v súlade s platnou legislatívou. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne oboznámiť so základnými zásadami BOZP a OPP, o rizikách, nebezpečenstvách a zásadách bezpečného správania sa na jednotlivých pracoviskách a v objektoch klienta. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie BOZP a OPP jeho zamestnancami na pracoviskách a v objektoch klienta. Oboznámenie poskytovateľa so základnými zásadami BOZP a OPP, o rizikách, nebezpečenstvách a zásadách bezpečného správania sa na jednotlivých pracoviskách a v objektoch klienta zabezpečí vedúci oddelenia BOZP a OPP na základe požiadavky poskytovateľa doručenej na e-mailovú adresu maria.simiakova@zsvs.sk.
 5. Poskytovateľ sa zaväzuje neodkladne po uzavretí tejto zmluvy uzatvoriť s klientom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, ktorej účelom je zabezpečiť splnenie povinnosti klienta ako prevádzkovateľa základnej služby uzatvoriť pri uzatvorení zmluvy s poskytovateľom ako dodávateľom na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov pre prevádzkovateľa základnej služby zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných

opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov počas celej doby platnosti tejto zmluvy.

Článok VIII. Trvanie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania ostatnou zo zmluvných strán.
 - Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - Zmluva je účinná dňom 20.07.2024.
 - Zmluva je účinná dňom platnosti zmluvy.
3. Túto zmluvu možno ukončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou i bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 1 mesiac,
 - c) písomným odstúpením od zmluvy v zmysle zákonných ustanovení,
 - d) Klient je tiež oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak počas trvania tejto zmluvy príde k ukončeniu Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, ktorá bola uzavretá zmluvnými stranami spolu s touto zmluvou.
4. Ukončením zmluvného vzťahu zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy, okrem nárokov na náhradu škody, nárokov na zmluvné pokuty a povinnosti poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť v zmysle článku VII bod 1 a 2.
5. Odstúpenie zmluvnej strany od tejto zmluvy musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto zmluvy sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia alebo odmietnutím toto odstúpenie prevziať. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom pošty vráti zásielka s odstúpením ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa takáto zásielka za doručenú dňom, v ktorom pošta vykonala jej doručovanie (usilovala sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky), pre doručovanie je rozhodné sídlo poskytovateľa zapísané v obchodnom registri a adresa sídla klienta uvedená v tejto zmluve.
6. V prípade ukončenia zmluvy výpoveďou sa zmluvné strany dohodli, že výpovedná doba je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená zmluvnej strane. Pre doručenie výpovede platí obdobne tento článok, bod 4. tejto zmluvy.

Článok IX Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať súčinnosť v akejkoľvek forme, urobia všetky potrebné úkony a budú postupovať tak, aby neboli porušené alebo ohrozené práva druhého účastníka tejto zmluvy.
2. Tento záväzkový vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Vo veciach neupravených touto zmluvou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami právnych predpisov.

3. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy nie sú celkom alebo s časti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní tejto zmluvy zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory, vyplývajúce z tejto zmluvy, obligatórne formou zmieru prostredníctvom svojich poverených zástupcov. V prípade, že spor sa nevyrieši zmiernom, ktorakolvek zo zmluvných strán je oprávnená predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
5. Meniť alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné iba v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a to formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
6. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, dva rovnopisy pre klienta a jeden rovnopis pre poskytovateľa.
7. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je Príloha č.1 - Špecifikácia a podmienky vykonávania IT služieb.
8. Zmluvné strany sa oboznámili s obsahom tejto zmluvy, právam a povinnostiam z nej vyplývajúcich porozumeli a na znak súhlasu ju podpisujú.

V Nitre dňa 3.7.2024
za poskytovateľa:

V Nitre dňa 18-07-2024
za klienta:

ZÁPADOSLOVENSKÁ
VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ, a.s.
NÁBREŽIE ZA HYDROCENTRÁLOU 4
949 60 NITRA
- 6 -


Applied Technologies s. r. o.
Mostná 13, 949 01 Nitra
IČO: 47239824, DIČ: 202354490R
IČ DPH: SK2023544908

2

.....
Ing. Peter Šingliar, konateľ
Applied Technologies s. r. o.

.....
PhDr. Mgr. art. Otokar Klein, ArtD.,
predseda predstavenstva

.....
Ing. Marek Illés
člen predstavenstva

Príloha č.1 - Špecifikácia a podmienky vykonávania IT služieb

Rozsah poskytovaných služieb

- Poskytovanie IT služieb v rozsahu mesačne minimálne 64 hodín pre Odštepny závod Šaľa a minimálne 80 hodín pre Odštepny závod Nové Zámky,

Podmienky poskytovania služieb

Pohotovosť – telefonická linka v pracovných dňoch od 07:00 do 15:00.

Pohotovosť – výjazd v prípade problému v pracovných dňoch od 07:00 do 15:00.

Osobná prítomnosť technika na prevádzke OZ Šaľa – min. 2x týždenne v pracovných dňoch od 07:00 do 15:00 v trvaní minimálne 6 hodín počas každého výjazdu, proaktívna kontrola zariadení, PC, IP telefónov, riešenie požiadaviek používateľov vznesených osobne alebo zapísaných do ticketovacieho systému.

Osobná prítomnosť technika na prevádzke OZ Nové Zámky – min. 2x týždenne v pracovných dňoch od 07:00 do 15:00 v trvaní minimálne 6 hodín počas každého výjazdu, proaktívna kontrola zariadení, PC, IP telefónov, riešenie požiadaviek používateľov vznesených osobne alebo zapísaných do ticketovacieho systému.

Osobná prítomnosť technika na prevádzke VPS Komárno – min. 2x mesačne v pracovných dňoch od 07:00 do 15:00 v trvaní minimálne 6 hodín počas každého výjazdu, proaktívna kontrola zariadení, PC, IP telefónov, riešenie požiadaviek používateľov vznesených osobne alebo zapísaných do ticketovacieho systému.

Osobná prítomnosť na všetkých prevádzkach patriacich pod OZ Šaľa, OZ Nové Zámky a SpS v relevantných regiónoch (ďalej len „prevádzky“, zoznam prevádzok je prílohou tohto dokumentu) podľa potreby.

Poskytovateľ nie je oprávnený prestať poskytovať podporu v rozsahu zoznamu vykonávaných činností v priebehu mesiaca, a to ani po vyčerpaní stanoveného rozsahu hodín. Cesta z miesta prevádzky/sídla poskytovateľa do prevádzky klienta, ako aj medzi jednotlivými prevádzkami klienta alebo sídlom klienta, sa nezapočítava do odpracovaných hodín a dopravné náklady sú zahrnuté v paušálnej odmene poskytovateľa.

Zoznam vykonávaných činností:

- Vykonávať funkciu správcu informačných technológií v objektoch a v priestoroch klienta, v pôsobnosti Odštepneho závodu Nové Zámky a Odštepneho závodu Šaľa a v prípade potreby aj na objektoch a priestoroch SpS nachádzajúcich sa v oblasti pôsobnosti príslušného odštepneho závodu, po odsúhlasení vedúcim útvaru IT,
- Poskytovať odborné poradenstvo klientovi v oblasti informačných technológií a predkladať návrhy na zlepšenie stavu informačných technológií vedúcemu útvaru informatiky klienta,
- zúčastňovať sa pracovných porád u klienta na základe požiadavky klienta
- Komunikácia o potrebách HW/materiálneho vybavenia zamestnancov, spisovanie požiadaviek na obstaranie tovaru, odkomunikovanie so schvalovateľom na danej prevádzke, prípadne s nadriadeným na inej prevádzke, zapísanie ticketu na obstaranie.
- Doprava/dovoz zariadení a materiálu zo sídla klienta do jednotlivých prevádzok klienta.
- Odvoz materiálu z prevádzok klienta a zariadení na likvidáciu z prevádzok do sídla klienta.
- Informovanie vedúcich zamestnancov a/alebo všetkých dotknutých zamestnancov o plánovaných a neplánovaných výpadkoch pripojenia, siete, informačných systémov formou SMS a/alebo e-mailov – podľa relevancie a zvyklostí.
- Prijímanie hlásení o výpadkoch pripojenia (DSL, LTE, rádio, iné) a riešenie výpadkov s dodávateľmi pripojenia.

- Prijímanie hlásení o výpadkoch technologických zariadení, identifikácia zodpovedného dodávateľa a poskytovanie odporúčaní pri postupe nahlasovania udalostí u zodpovedného dodávateľa.
- Údržba servera, DC na odštepnom závode Šaľa a odštepnom závode Nové Zámky, spravovanie používateľov, PC, DHCP servera, File Servera, aktualizácia OS, antivírusový SW, iné súvisiace činnosti.
- Údržba backup targetu (NAS)
- Údržba sieťových prvkov na všetkých prevádzkach – aktívnych a pasívnych.
- Údržba používateľských PC (aktualizácia Firmware, OS, antivírusový SW, DLP a iných systémových produktov, Office, ovládačov tlačiarň, a i.), profylaxia, odprašovanie,
- Údržba aplikačného softvéru používaného obstarávateľom na PC, ak to softvér a dodávateľ aplikačného softvéru umožňuje
- riešenie servisu zariadenia s výrobcom, ak je zariadenie pokryté On-Site servisom
- riešenie servisu zariadenia s dodávateľom, ak nie je pokryté On-site servisom + odvoz zariadenia k dodávateľovi zariadenia alebo do sídla klienta.
- Údržba IP telefónov.
- Údržba periférií – tlačiarne, scannery, iné.
- Údržba a výmena UPS pre všetky druhy IT zariadení.
- Inštalácia nových zariadení – PC, tlačiarne, IP telefóny, sieťové prvky, klávesnice, myši, USB kamery, iné zariadenia.
- Pri inštalácii PC – nastavenia OS, nainštalovanie všetkých bezpečnostných softvérov (antivírusový SW, DLP, iné), aktualizácií OS, ovládačov, Microsoft Office, tlačiarň, scannerov, zaradenie do AD, inštalácia a nastavenia programov a informačných systémov (USYS, Aktion.NEXT, Be-soft, Cenkos, Drulo, Microsoft Teams, Adobe, prehliadače (obstarávateľom používané), Microsoft Outlook (vrátane migrácie existujúcich údajov programu Outlook, vr. autocomplete zoznamu)), iné (VNC – podľa špecifických podmienok pracoviska) a migrácia všetkých lokálnych údajov používateľa.
 - o kontrola funkčnosti a dostupnosti všetkých programov a systémov s používateľom; doriešenie zabudnutých hesiel do systémov s garantom za daný informačný systém
- Odkomunikovanie potrebných práv pre nového zamestnanca s jeho nadriadeným, zaradenie nového používateľa do skupín v AD, zapísanie ticketov na vytvorenie účtov v informačných systémoch, vrátane mail servera a následne doriešenie prístupov pre zamestnanca – zmena hesiel, pomoc s prihlásením, základné zaškolenie k prístupu do systémov, alternatívne formy prihlásenia, závislosti, zaškolenie k zdieľaným sieťovým priečinkom, intranet, Microsoft Outlook, webmail, tlač, scanovanie, IP telefón, bezpečnosť, iné.
- Inštalácia špecifických pracovísk – podateľňa (scanovací modul, DIS), vyhľadávači porúch, bezpečnostní technici (softvéry a systémy pod správou ministerstva), iné.
- Inštalácia, správa a údržba PC, ktoré nie sú zaradené v doméne a zamestnanci ich používajú na prácu z domu (vedúci, vyhľadávači porúch, bezpečnostní technici, iní)
- Výmena spotrebného materiálu v tlačiarňach operatívne podľa potreby jednotlivých prevádzok
- Nastavovanie tlačiarní na účely tlače poštových poukazov – zákaznicke centrá - aplikácia USYS
- Riešenie bezpečnostných incidentov – SPAM, phishing, malware, iné
- Riešenie požiadaviek používateľov:
 - o poradenstvo k Microsoft Office,
 - o poradenstvo k práci s OS, vstavaným a bežne používaným programovým vybavením,
 - o inštalácia nových verzií a aktualizácií programov,

- resetovanie zabudnutých hesiel, prípadne komunikácia s garantom informačného systému k zabudnutému heslu používateľa
- výmena opotrebovanej myši, klávesnice,
- vyriešenie rôznych opodstatnených požiadaviek používateľov
- problémy s tlačou z konkrétneho informačného systému, s tlačou vo všeobecnosti, problémy s tlačovými úlohami, pomalou tlačou
- prijímanie hlásení o nefunkčnosti informačných systémov a ich nahlasovanie garantom
- Riešenie dlhej odozvy aplikácií a informačných systémov
- Diagnostika chýb servera, PC, periférnych zariadení, IP telefónov, sieťových prvkov, pripojenia na internet/MPLS.
- Diagnostika a nahlasovanie chýb informačných systémov.
- Nahlasovanie požiadaviek na dopracovanie informačných systémov.
- Poskytnutie súčinnosti:
 - dodávateľom internetového pripojenia (sprístupnenie prevádzky/miestnosti, sprevádzanie technika, testovanie pripojenia, komunikácia, iné)
 - dodávateľom technologických zariadení (sprístupnenie prevádzky/miestnosti, sprevádzanie technika, testovanie pripojenia, komunikácia, iné)
 - dodávateľom informačných systémov (sprístupnenie prevádzky/miestnosti, sprevádzanie technika, testovanie pripojenia, komunikácia, iné)
 - iným osobám, ktoré sú zmluvnými/inými partnermi klienta a je od nich požadované vykonať práce v prevádzkach klienta
 - zamestnancom klienta a dodávateľom klienta pri plnení stanovených úloh (servis, údržba, výmena, reinstalácia, obsluha – dochádzkových systémov, alarmov, kamerových systémov, dispečerských systémov, a i.)
- Obnova stratených údajov používateľov pri poruchách, či napadnutiach zariadení a stratách údajov spôsobených ľudským faktorom.
- Výmena chybných diskov a iných komponentov používateľských PC.
- upgrade OS klientskych PC na novšiu verziu, ak to vyžaduje kompatibilita niektorých systémov - s úplnou migráciou údajov používateľa,
- upgrade antivírusových produktov, ktorých upgrade z rôznych dôvodov neprebehlo automaticky
 - domain controller,
 - používateľské PC,
 - tablety majstrov v teréne.
- Inštalácia antivírus a DLP produktov na tablety majstrov, nastavenia prístupov do mobilných verzí aplikácie PTIS a GIS, prístup na mobilnú verziu ISD (dispečing)
- Aktualizácia Android OS a aplikácií na tabletoch majstrov, riešenie problémov s aplikáciami na tabletoch, poskytnutie súčinnosti pri riešení problémov. Spravovanie licenčných kľúčov k MS Office, riešenie aktivácie produktov Cenkos, Be-soft, Drulo, iných.
- Sťahovanie IT techniky v rámci prevádzky klienta aj medzi prevádzkami klienta.
- Poskytnutie súčinnosti pri zaraďovaní zariadení do majetku, označovaní zariadení, inventarizácii majetku, vyradovaní zariadení z majetku; odstránenie osobných a firemných údajov zo zariadení.
- konfigurácia, správa a údržba Wi-fi smerovačov na prevádzkach, aktualizácia povolení pre prístup zariadení (tabletov) k Wi-fi sieti – v spolupráci s vedúcim útvaru IT a iné činnosti podľa požiadaviek klienta, ktoré súvisia s plnením úloh útvaru IT
- plnenie ďalších úloh podľa pokynov vedúceho útvaru IT

Zoznam hlavných miest výkonu práce (prevádzok):

Mesto	Ulica	Pracovisko
Nové Zámky	Ľanová	OZ Nové Zámky
Šurany	Nová	stredisko
Šturovo	Sebieskeho	stredisko
Nové Zámky	Slovenská	diaľkovod
Nové Zámky	Gügska	COV
Šurany	Duklianska	COV
Šturovo	Kamenická cesta	COV
Šurany		čerpacia stanica
Komarno	Veľká Jarčková	stredisko
Kollárovo	Slovenská	stredisko
ČS Kollárovo		čerpacia stanica
Mesto	Ulica	Pracovisko
Šaľa	P. Pazmána	OZ Šaľa
Šaľa	Hviezdoslavova	stredisko
Galanta	Hodská	stredisko
Sereď - dolná Sereď	Mlynska	stredisko
Galanta	Matuškovská cesta 10/883	COV
Sereď	Vahovska	COV
Dolná Sereď		COV
Šaľa		COV
Šaľa - Vaca		COV
Vlčany	Hlavná	diaľkovod
Šaľa		čerpacia stanica
ČS Galanta		čerpacia stanica

Početnosť predmetu správy, ak je údaj relevantný:

AD server – 2x

NAS – 2X

UPS pre server – 2x

UPS – nelimitovaný počet spadajúci pod relevantné prevádzky

Aktívne sieťové prvky - nelimitovaný počet spadajúci pod relevantné prevádzky

Počet používateľov v AD

OZ Šaľa (spolu) 76

OZ Nové Zámky (spolu) 125

Počet PC v AD

OZ Šaľa (spolu) 58

OZ Nové Zámky (spolu) 87

Počet IP telefónov

OZ Šaľa (spolu) 40

OZ Nové Zámky (spolu) 62

Počet tabletov

OZ Šaľa (spolu) 15

OZ Nové Zámky (spolu) 15