

SLA zmluva

o úrovni poskytovania služieb súvisiacich s prevádzkou
informačných a komunikačných technológií
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka

Čl. 1

Zmluvné strany

1. Objednávateľ:

Názov: Centrum pre deti a rodiny Trnava

Sídlo: Botanická 6269/46, 917 08 Trnava

IČO: 00351628

DIČ: 2021175805

Banka: Štátna poklanica

IBAN: SK74 8180 0000 0070 0042 3080

zastúpená: PhDr. Bystrík Mitas, PhD., MBA

kontakt: +421 903 703 424

2. Dodávateľ:

Názov: OKComputer, s. r. o.

Sídlo: Mikuláša Koperníka 20, 917 01 Trnava

IČO: 46 899 979

DIČ: 2023635823

Banka: Fio banka, a.s.

IBAN: SK53 8330 0000 0026 0146 1151

zastúpená: Ing. Peter Obal, konateľ

kontakt: +421 910 632 459

zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave

Oddiel: Sro,

Vložka číslo: 30413/T

Čl. 2

Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je dodávka služieb súvisiacich s prevádzkou informačných a komunikačných systémov pre objednávateľa bližšie definovaných v prílohe č. 1 „Definícia služieb“.
2. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť primeranú súčinnosť pri realizácii predmetu zmluvy a za dodané služby zaplatiť dohodnutú cenu.

Čl. 3

Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je sídlo a jednotlivé prevádzkové priestory objednávateľa: Centrum pre deti a rodiny Trnava, Botanická 6269/46, 917 08 Trnava. Zmena alebo rozšírenie prevádzkových priestorov musia byť definované dodatkom k zmluve odsúhlaseným obidvoma zmluvnými stranami. Predmet plnenia podľa tejto zmluvy bude poskytovateľom vykonávaný na diaľku formou vzdialenej správy a/alebo po dohode s kontaktnou osobou objednávateľa v administratívnych priestoroch objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať pre objednávateľa služby v rozsahu predmetu zmluvy počas platnosti zmluvy.
3. Užívateľská podpora je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8,00 do 16,00 h.
4. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi v prípade havárie na požiadanie prístup k technickým zariadeniam v objektoch objednávateľa, za účelom plnenia predmetu tejto zmluvy. V prípade plánovaných servisných zásahov na technických zariadeniach bude objednávateľ vopred informovaný o realizácii plánovaného rozsahu.

Čl. 4

Kontaktné osoby a zásady komunikácie

1. Kontaktné osoby pre potreby tejto zmluvy sú:
 - za dodávateľa OKComputer, s. r. o. – Ing. Peter Obal
 - za objednávateľa - PhDr. Bystrík Mitas, PhD., MBA a Mgr. Eva Štefunková

Zmenu kontaktnej osoby je zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou.

2. Všetka komunikácia zmluvných strán prebieha výhradne v slovenskom jazyku, akceptovaná je všeobecne známa terminológia z oblasti IKT.
3. Všetky požiadavky objednávateľa budú uplatnené elektronicky na e-mailovú adresu obalpeter@gmail.com alebo na telefónnej linke +421 910 632 459. Dodávateľ je oprávnený požiadavku odovzdanú inou cestou odmietnuť.
4. Dodávateľ je po dohode s objednávateľom oprávnený vydávať záväzné pokyny a smernice užívateľom objednávateľa z dôvodu zabezpečenia bezporuchovej prevádzky poskytovaných služieb, ktoré budú v písomnej forme odovzdané kontaktnej osobe objednávateľa.

Čl. 5

Platnosť a doba trvania

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom 01. 10. 2024.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s výpovednou lehotou 1 mesiac, s tým, že výpoveď je oprávnená podať každá zo zmluvných strán. Výpovedná lehota začína plynúť 1. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

Čl. 6

Cena služby

1. Cena služieb definovaných v predmete zmluvy je určená dohodou zmluvných strán v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách.
2. Mesačný poplatok za služby podľa prílohy č. 1 „Definícia služieb“ je 400,-- EUR. Odmena za poskytnutie predmetu plnenia bude objednávateľovi vyúčtovaná dodávateľom vždy po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca na základe daňového dokladu, ktorý bude vystavený najneskôr do pätnástich (15) dní odo dňa skončenia príslušného kalendárneho mesiaca (ďalej aj ako „Faktúra“). Splatnosť faktúry je štrnásť (14) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry objednávateľovi v listinnej podobe.
3. Ceny za dodatočné navýšenie služieb (služby mimo definovaných v prílohe č. 1 „Definícia služieb“) bude dojednaná na základe osobitnej objednávky po posúdení náročnosti jednotlivých naviac služieb.

Fakturácia služieb bude realizovaná po podpise preberacieho protokolu zo strany kontaktnej osoby za objednávateľa. Splatnosť faktúr je 14 dní od ich vystavenia.

Čl. 7 **Sankcie**

1. V prípade nedodržania termínov spracovania požiadavky v rámci poskytovania služieb podľa prílohy č. 1 „Definícia služieb“ je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 5,- EUR za každý aj začatý deň omeškania.
2. V prípade neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany objednávateľa, najmä umožnenie prístupu k technickým zariadeniam podľa čl. 3 ods. 4, sa oneskorené spracovanie požiadaviek v rámci poskytovania služieb nepovažuje za nedodržanie termínu podľa bodu 1 tohto článku.
3. Sankcie uplatnené voči dodávateľovi budú riešené formou zápočtu k fakturovanej cene služieb za nasledujúce zúčtovacie obdobie.

Čl. 8 **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Dodávateľ je povinný vykonať všetky kroky a činnosti smerujúce k starostlivému, časovo prijateľnému poskytnutiu predmetu plnenia primeranému povahe veci a rozsahu sprístupnených informácií a dát, rešpektujúc obmedzenia dané právnymi predpismi.
2. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať tak, aby v čo najmenšom rozsahu ako je to možné, obmedzoval a zasahoval do práce Objedávateľa a jeho zamestnancov.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že bez vedomia objednávateľa nebude zhromažďovať žiadne údaje ani informácie súvisiace s vykonávaním činnosti objednávateľa inak, než pre potreby riadneho poskytovania predmetu plnenia.
4. Objedávateľ poskytne dodávateľovi potrebnú spoluprácu pri poskytovaní predmetu plnenia a zabezpečí dodávateľovi vhodné podmienky pre riadne poskytovanie predmetu plnenia podľa tejto zmluvy, a to najmä, nie však výlučne zabezpečí prístup k IT zariadeniam objednávateľa, potrebný Predmet plnenia.
5. Objedávateľ sa zaväzuje poučiť užívateľov o zákaze akejkoľvek manipulácie s technickými zariadeniami dodávateľa a manipulácie (zapájanie, odpájanie, ...) so sieťovými zásuvkami štruktúrovanej kabeláže používanými pre pripojenie technických zariadení z dôvodu prevádzkovania služieb podľa tejto zmluvy.

Čl. 9

Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory po neúspechu vyjednávaní budú riešené predovšetkým dohodou zmluvných strán.
2. Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých každá strana obdrží jedno vyhotovenie.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - a. Príloha č. 1 – Definícia služieb
4. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich slobodné a vážne rozhodnutie, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

V Trnave dňa 01. 10. 2024

V Trnave dňa 01. 10. 2024

.....
PhDr. Bystrík Mitas, PhD., MBA
riaditeľ

.....
Ing. Peter Obal
konateľ OKComputer, s. r. o.

Príloha č. 1 – Definícia služieb

1. Zabezpečuje správu a prevádzku lokálnej počítačovej siete (LAN) - pripájanie používateľov do siete.
2. Bezpečnosť siete.
3. Správa a rozdeľovanie sietí do VLAN
4. Nastavovanie firewallov a routrov
5. Návrh LAN infraštruktúry
6. Zabezpečuje pripájanie sieťových tlačiarní
7. Zabezpečuje prevádzku operačných systémov a kancelárskych editorov
8. Zabezpečuje podporu užívateľov pri riešení hardvérových a softvérových problémov
9. Zodpovedá za včasné odstránenie užívateľských problémov
10. Tvorba jednoduchých videí pre potreby CDR
11. Zabezpečuje inštaláciu doménových počítačov a notebookov