

## Príloha č.1 k Zmluve o zabezpečovaní servisných služieb – SLA\_2024\_07

### 1. Rozsah činnosti zahrnutý v rámci dohodnutých servisných služieb

<b>1.1 Rozsah činnosti pravidelnej starostlivosti o server</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Údržba servera vzdialeným prístupom alebo osobne</li> <li>✓ Správa a zabezpečenie antivírusovej / antiransomware ochrany servera, aktualizácia a inštalácia opravných balíkov a záplat systémového softvéru a aplikácií inštalovaných na serveroch</li> <li>✓ Dokumentácia o technickom vybavení a nastaveniach v systéme</li> <li>✓ Monitoring - Prehľadné sledovanie a vyhodnocovanie stavu servera</li> </ul>	
<b>1.2 Rozsah činnosti starostlivosti o IT sieť a sieťové zariadenia</b> (Pracovné stanice, Firewall, switch, internetové pripojenie a pod.)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Údržba všetkých zariadení vzdialeným prístupom alebo osobne</li> <li>✓ Správa a zabezpečenie antivírusovej / antiransomware ochrany zariadení vzdialeným prístupom alebo osobne</li> <li>✓ Inštalácia a nastavenie nových zariadení v prípade potreby</li> <li>✓ Konzultačná a technická podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu</li> <li>✓ Dokumentácia o technickom vybavení a nastaveniach v systéme</li> </ul>	
<b>1.3 Rozsah činnosti – Riešenia vzniknutých incidentov (porúch)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Včasné reagovanie podľa požadovanej doby odozvy na incident</li> <li>✓ Diagnostika Hardvérového alebo Softvérového problému vzdialene alebo u Zákazníka</li> <li>✓ Hľadanie riešenia ktorého výsledkom bude obnovenie služby a/alebo eliminácia, či aspoň obmedzenie dôsledkov výpadku služby</li> <li>✓ Vykonalenie servisného výjazdu k Zákazníkovi podľa potreby</li> <li>✓ Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi</li> </ul>	
<b>Dostupnosť a parametre služby</b>	
Predpokladaný časový rozsah:	<b>2 servisných hodín za mesiac</b>
Doba odozvy na Havarijnú požiadavku:	<b>do 4 hodín</b>
Doba odozvy na Urgentnú požiadavku:	<b>do 8 hodín</b>
Doba odozvy na Drobné požiadavky:	<b>na základe dohody, najviac však 3 dni</b>
Dostupnosť služby v pracovných dňoch:	<b>Pondelok – Piatok v čase od 7.30-16.30 h.</b>

#### Definícia a kategorizácia závažnosti požiadaviek:

**Havarijná požiadavka** - chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, 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	45 € 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 250 € bez DPH.

**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 bude účtovaná sadzbou 1,- € 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:

- mailom na adrese [support@comtec.sk](mailto:support@comtec.sk) počas prac. dní v čase 7:30 – 16:30 h.
- telefonicky na čísle +421 32 2020050 počas prac. dní v čase 7:30 – 16:30 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 verzií 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
Notebook, PC		8
router		1
switch		2

### 8. Kontaktná osoba Klienta a miesto plnenia

8.1 Kontaktná osoba Klienta:  
Meno a priezvisko: Mgr. Andrea Ostrenková  
Tel./Mobil: 0917 594 162  
Email: [andrea.ostrenkova@nove-mesto.sk](mailto:andrea.ostrenkova@nove-mesto.sk)

Prevádzka Klienta:

Poľná 1639, Nové Mesto nad Váhom 915 01

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

### 9. Doručovanie elektronickej faktúry

COMTEC s.r.o. sa zaväzuje elektronicke faktúru doručovať na kontaktný e-mail [andrea.ostrenkova@nove-mesto.sk](mailto:andrea.ostrenkova@nove-mesto.sk) pre zasielanie elektronickej faktúr.

Za Klienta:

Za spoločnosť COMTEC:

V Novom Meste nad Váhom dňa:

V Novom Meste nad Váhom dňa:

Mgr. Andrea Ostrenková

Mgr. Silvia Šimová

riaditeľ

Konateľ spoločnosti