

Zmluva □: **SWMIMSUST/2014**

Zmluvné strany

Objednávateľ:	Mesto Stará Turá Ulica SNP 1/2 916 01 Stará Turá
Zastúpený :	Ing. Jánom Kiššom, primátorom mesta
Bankové spojenie:	
IČO	312002
DIČ	2020381990

Dodávateľ:	JKC, s.r.o. Šoltésová 1995 911 01 Trenčín
Zastúpený:	Ing. Branislavom Jandušíkom, konateľom spoločnosti
Bankové spojenie:	4016258370/7500
IČO	44310595
IČ DPH	SK2022677382

sa zmluvne dohodli na servisnom zabezpečení funkčnosti vymenovaného programového vybavenia a poskytovaní telefonickéj podpory pri práci s týmto programovým vybavením podľa nasledujúcich podmienok a cien. Miesto výkonu práce definovanom v článku 1 je :

Mesto Stará Turá, Ulica SNP 1/2, 916 01 Stará Turá

Článok 1 **Predmet zmluvy**

Predmetom zmluvy je servisná podpora softvéru a hardvéru pre funkcionálnosť Kerio produktov.

Technická servisná podpora :

1.1. podpora softvéru – zabezpečenie funkčnosti programového – softvérového vybavenia, technickej pomoci pri problémoch, servisná podpora pre softvérové inštalácie :

- Windows 2012R2 64 BIT
- VMWare ESXi 5
- Kerio Control Appliance
- Kerio Connect

1. Hot – line podpora

- 1.1. Poskytnutie okamžitej telefonickej podpory pre odstránenie problému
- 1.2. Možnosť vzdialenej pomoci – riešenie schválený pripojením na daný server/PC/switch

2. Metodická podpora :

- 2.1. rozvoj IT štruktúry objednávateľa
 - 2.1.1. rozvoj softvérovej infraštruktúry
 - 2.1.2. rozvoj hardverovej infraštruktúry
 - 2.1.3. riešenie bezpečnostných rizík – ochrana dát
 - 2.1.4. konzultačná činnosť

Článok 2 Zmluvná cena a platobné podmienky

Zmluvná cena za servisnú pohotovosť podľa čl. 1 bod 1. je stanovená na sumu :

Fakturácia 1 x mesačne :

Zmluvná cena vrátane maintenance softvéru Kerio bez DPH : 125,00 EUR / za mesiac

Zmluvná cena vrátane maintenance softvéru Kerio s DPH : 150,20 EUR / za mesiac

1. Paušálna zmluvná cena bude fakturovaná 1x za fakturované obdobie, k poslednému pracovnému dňu v mesiaci/kvartáli s termínom splatnosti do 14 dní. Zásahy nad rámec paušálnej servisnej podpory budú fakturované priebežne na základe Servisných listov dodávateľa, ktoré musia byť autorizované poverenou osobou objednávateľa.
2. Pri mesačnom fakturovaní servisných výkonov budú práce nad rámec mesačného paušálu a práce podľa čl. 1 bod 2 budú spoplatňované samostatne.
3. Servis – urgentné zásahy – nástup na riešenie problému - dodávateľ je oprávnený si účtovať nasledovné príplatky :
 - urgentný zásah nástup na riešenie do 6 hodín + 100 % k tarifu za prácu podľa aktuálneho cenníka platného od 1.1.2014 40€ bez DPH/hod
4. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zabezpečenia servisných prác aj mimo pracovnej doby, pričom je dodávateľ oprávnený účtovať si nasledovné príplatky :
 - a. práca mimo pracovnú dobu (mimo 8.00-16.00 hod) cez pracovný deň do 20.00 hod príplatok 25%,
 - b. práca mimo pracovnú dobu (mimo 8.00 -16.00 hod) cez pracovný deň po 20.00 hod príplatok 50%

- c. práca mimo pracovnú dobu v deň pracovného voľna (sobota, nedeľa) príplatok 100%

Článok 3 Rozsah servisných činností

1. V paušálnej zmluvnej sú servisné činnosti, navyše 1 hodina telefonickej podpory dodávateľa za kalendárny mesiac. Termín servisnej kontroly bude dohodnutý na základe vzájomnej dohody.

Popis činností
OS MS Windows 2012 R2 - kontrola udalosti, logov - kontrola nastavení – pracovná skupina, užívatelia, ... - kontrola sieť. nastavení - kontrola nastavení pre aplikácie
Kerio Connect – poštový server - údržba aplikácie - kontrola funkčnosti - výpisy, eventy, logy - kontrola nastavení – SPAM filtre, ... - inštalácia nových verzií (update, upgrade) - telefonická podpora, on-line pomoc diaľkovým pripojením - parametrizácia v zmysle bezpečnostných štandardov
Kerio Control – Firewall server - kontrola funkčnosti - monitoring, výpisy, eventy, logy, - kontrola nastavení – pomoc pred útokmi z prostredia internetu, LAN-u - inštalácia nových verzií (update, upgrade) - telefonická podpora, on-line pomoc diaľkovým pripojením - parametrizácia v zmysle bezpečnostných štandardov
Podpora pri problémoch s užívateľskými PC – Kerio klient

2. Ak dôjde počas výkonu lokálneho servisu k zmene v kvantite, kvalite, či druhu servisu a dodávky voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na dohodnú cenu, zmluvné strany zodpovedajúcu zmenu ceny dojednávajú dohodou.
3. Prevádzková podpora funkčnosti software, je zabezpečovaná formou pravidelných kontrol 2x do mesiaca. V prípade potreby riešenia akútneho stavu – havárie dodávateľ je schopný poskytnúť rýchlu pomoc po dohode so správcom IS objednávateľa po vyčerpaní možností rýchlej pomoci – on-line pomoc diaľkovým pripojením resp. telefonickou podporou (hot-line).
4. Servisnú podporu nie je možné automaticky žiadať aj na všetky úrovne problémov s aplikačnými programami objednávateľa (MS Office, ...). Pomoc je možné poskytnúť len v rozsahu možností systémového integrátora - prostredníka medzi tvorcom týchto programov a objednávateľom. V prípade nutnosti pomoci pri sfunkčnení aplikačných programov bude poskytnutá maximálne možná pomoc, v rozsahu možností a znalostí systémového integrátora, plná súčinnosť s výrobcom SW.

Článok 4 Povinnosti dodávateľa a objednávateľa

1. Príjem hlásení o potrebe servisného zasahuje v pracovné dni počas pracovnej doby od 08:00 do 16:00 hod. na kontakt
tel./fax: +421 32 7444 273 ,
e-mail: servis@jkc.sk,
 - pre bežné závady bez okamžitého servisuservisný dispečing : tel. +421 917 287 310 Bc. A. Michalica,
e-mail : servis@jkc.sk,
 - a to pre bežné aj kritické závady
2. Pri hlásení závady je nutné uviesť hlavne typ zariadenia, popis poruchy, čas poruchy a iné súvisiace skutočnosti.
3. Servisné zásahy podľa tejto zmluvy bude dodávateľ prevádzať u objednávateľa vzdialenou správou v rámci pracovných dní a pracovnej doby dodávateľa. Práca mimo pracovnej doby bude spoplatňovaná dohodou podľa platného cenníka dodávateľa.
4. Objednávateľ je povinný zabezpečiť nemennosť tzv. „aktuálneho nastavenia“. Dodávateľ má právo prípadné riešenie porúch a závad vzniknutých preukázateľne zmenou tzv. „aktuálneho nastavenia“ prevádzať za úplatu za cenu dohodou. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za funkcionality prostredia Windows xx /otvorenosť a užívateľská narušiteľnosť jeho konzistencie a funkcionality/.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade akejkoľvek potreby zmeny „aktuálneho nastavenia“ bude táto prevedená až po dohode s dodávateľom a bude zaevidovaná u dodávateľa.
6. Záruka 1 mesiac na prevedenú prácu sa nevzťahuje na závady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia, vplyvom prírodného živlu, resp. následnou samostatnou závadou.
7. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát, pričom objednávateľ akceptuje povinnosť zabezpečiť si na vlastné náklady zálohovanie kritických dát. Obnova zničených, stratených alebo poškodených údajov nie je považovaná za záručnú opravu a môže byť vykonaná dodávateľom za úplatu.
8. Žiadna zo zmluvných strán nesmie sprístupniť tretej osobe dôverné informácie, ktoré pri plnení tejto zmluvy získala od druhej zmluvnej strany. Dôverné informácie sú považované zmluvnými stranami za obchodné tajomstvo a obidve zmluvné strany sa ho zaväzujú chrániť.

Článok 5

Podmienky výkonu a odovzdania servisných prác

1. Objednávateľ umožní dodávateľovi ničím nerušený prístup do všetkých nutných priestorov prevádzkovaných zariadení a to prípadne aj po pracovnej dobe. Pre on-line pomoc je nevyhnutné zabezpečiť prístup do siete objednávateľa a kvalitné internetové pripojenie. Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.
2. Na splnenie predmetu plnenia je nutná spolupráca objednávateľa s dodávateľom, aby : objednávateľ určil zodpovednú a kompetentnú osobu pre styk, konzultácie, zaškolenie a on-line pomoc s dodávateľom (väčšinou správca IS alebo IT Administrator)
3. Zodpovedná osoba objednávateľa je kompetentná pre posúdenie problémov a následné rozhodnutie o spôsobe riešenia problému, resp. nutnosti kontaktovania dodávateľa.
4. V prípade nemožnosti včasného splnenia predmetu zmluvy vinou Objedávateľa bude táto skutočnosť zapísaná do elektronického servisného listu, ktorý sa tak bude považovať za postačujúci podklad pre splnenie povinností zmluvy.

Článok 6

Vyššia moc

1. Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie predmetu tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením "vyššej moci". Definíciou "vyššej moci" sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
2. O začatí ako aj o pominutí pôsobenia "Vyššej moci" sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bez meškania písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia "Vyššej moci", najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

Článok 7

Poučenie zamestnancov dodávateľa

1. Sú povinní pred prihlásením k IT aktívu o tejto skutočnosti oboznámiť správcu IT aktíva buď prostredníctvom mailu, alebo telefónom.
2. Po skončení údržby alebo inej činnosti oznámiť túto skutočnosť správcovi IT aktíva buď prostredníctvom mailu, alebo telefónom.

3. Zakazuje sa zverejňovať, alebo inej osobe vyzradiť neverejné autentizačné údaje (heslá). Taktiež sa zakazuje držanie záznamu hesiel (napr. na papieri, v softvérovom súbore alebo prenosnom zariadení), ak takýto záznam nemôže byť bezpečne uložený.
4. Môžu používať výlučne len programové vybavenie nainštalované dodávateľom.
5. Zakazuje sa meniť nastavenia programového vybavenia iných firiem bez vedomia správcu IT aktíva.
6. Pri práci na zariadeniach mesta Stará Turá sú povinní dodržiavať všetky zásady ochrany údajov a zariadení. Sú povinní najmä zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými pri práci prídu do styku. Tie nesmie využiť ani na svoju potrebu.
7. Zakazuje sa zverejňovať konfigurácie akýchkoľvek zariadení v správe dodávateľa alebo iných zariadení s ktorými pri práci prídu do styku.
8. Pri prístupe na internet sú povinní dodržiavať zásady ochrany pred škodlivým kódom.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ to táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán, vrátane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími právnymi predpismi, ktoré tieto ustanovenia menia a dopĺňajú.
2. Predčasne vypovedať túto zmluvu je možné len po vzájomnej dohode obidvoch zmluvných strán. Právo jednostranne vypovedať túto zmluvu môže ľubovoľná strana uplatniť v prípade závažného porušovania ustanovení tejto zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli na každoročnom prerokovaní prípadnej zmeny zmluvnej ceny. Prípadná zmena ceny bude riešená formou dodatku k tejto zmluve.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu 60 mesiacov s účinnosťou od prvého dňa v mesiaci, v ktorom bola paušálna zmluvná cena prvýkrát fakturovaná. Vypovedá lehota zmluvy sú 2 mesiace bez udania dôvodu.
5. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť nastáva v súlade s § 47a ods. 1, zák. č. 40/1964 Zb. Obč. zákonníka v znení neskorších predpisov, s poukazom na § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, nasledujúci deň po dni jej zverejnenia
6. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží dva. Akékoľvek zmeny a doplnky je možné urobiť výlučne so súhlasom oboch strán písomne, formou dodatku k tejto zmluve.
7. Na znak súhlasu so všetkými jej ustanoveniami bola táto zmluva podpísaná zodpovednými zástupcami oboch zmluvných strán.

V Starej Turej dňa 2.12.2014

V Trenčíne dňa 28.11.2014

Za objednávateľa

Ing. Ján KIŠŠ
primátor mesta – štatutárny zástupca

Za dodávateľa

Ing. Branislav Jandušík
konateľ spoločnosti

Dátum zverejnenia: 3. 12.2014