

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

TÁTO SERVISNÁ ZMLUVA (ĎALEJ LEN „ZMLUVA“) BOLA UZATVORENÁ V ZMYSLE USTANOVENÍ §269 A NASL. OBCHODNÉHO ZÁKONNÍKA Č.513/1991 ZB. V ZNENÍ NESKORŠÍCH NOVIEL A DOPLNKOV, NIŽŠIE UVEDENÉHO DŇA, MESIACA A ROKA, MEDZI TÝMITO ZMLUVNÝMI STRANAMI:

Obchodné meno: **Vodárenská spoločnosť Hlohovec, s.r.o.**

Sídlo: Šafárikova 30, 920 01 Hlohovec

IČO: 36255556

DIČ: 2020173705

IČ DPH: SK2020173705

Štatutárny zástupca: Mgr. Monika Budaiová, konateľ

IBAN: SK60 1111 0000 0012 9827 7006

BIC: UNCRSKBX

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 14263/T

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „Klient“)

Obchodné meno: **Applied Technologies s. r. o.**

Sídlo: Mostná 13, 949 01 Nitra

IČO: 47239824

DIČ: 2023544908

IČ DPH: SK2023544908

Štatutárny zástupca: Ing. Peter Šingliar, konateľ

IBAN: SK40 1100 0000 0029 4900 4648

BIC: TATRSKBX

Zapísaná v obchodnom registri Okr. súdu Nitra, odd. Sro, vl. č. 39365/N

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spolu ďalej len „Zmluvné strany“)

ZMLUVNÉ STRANY SA DOHODLI NA NASLEDUJÚCOM:

## 1. Predmet Zmluvy

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok ustanovených v tejto Zmluve poskytovať Objednávateľovi servisné Služby v oblasti informačných technológií (ďalej len „Služby“ alebo „Mesačný paušál“), súvisiace so zabezpečením prevádzky a rozvoja počítačovej a sieťovej infraštruktúry Objednávateľa (ďalej len „Infraštruktúra“).

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

- 1.2. Technická špecifikácia Infraštruktúry je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 1.3. Popis Služieb a spôsob ich plnenia v rámci predmetu zmluvy je bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 1.4. Závazok Objednávateľa je za poskytnuté Služby riadne platiť Poskytovateľovi Odmenu, podľa článku 2 tejto Zmluvy.

## **2. Odmena, platobné a fakturačné podmienky**

- 2.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi Odmenu za poskytovanie Služieb za každý kalendárny mesiac, na základe predloženej faktúry - daňového dokladu Poskytovateľa, vystaveného s náležitosťami podľa zákona o DPH č.222/2004 v znení neskorších predpisov.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli na rozsahu a cenách za Služby, podľa Prílohy č. 3 a Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
- 2.3. Všetky ceny sú uvedené bez DPH, prípadne s DPH v sadzbe platnej ku dňu nadobudnutia platnosti zmluvy. Fakturovaná DPH z ceny predmetu Zmluvy sa riadi právnym predpisom upravujúcim sadzbu DPH platným v čase poskytnutia Služby.
- 2.4. Poskytovateľ vystaví a doručí Objednávateľovi faktúru, ktorej údaje budú zhodné s údajmi, uvedenými v tejto Zmluve, vždy do 14 kalendárnych dní od ukončenia kalendárneho mesiaca, v ktorom Služby boli poskytnuté.
- 2.5. Poskytovateľ má právo doručiť daňový doklad – faktúru aj v elektronickej podobe, prostredníctvom e-mail-u.
- 2.6. Splatnosť faktúr je do 14 dní od vystavenia. Zaplatením sa rozumie pripísanie príslušnej sumy na účet Poskytovateľa.

## **3. Práva, povinnosti a sankcie**

- 3.1. Poskytovateľ je povinný neodkladne a včas informovať Objednávateľa písomnou správou o všetkých jemu známych skutočnostiach, ktoré by mohli viesť k ohrozeniu normálneho fungovania Infraštruktúry.
- 3.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť a poskytnúť povereným osobám Poskytovateľa súčinnosť potrebnú na vyriešenie a odstránenie prípadného problému vzniknutého pri vykonávaní Služieb.
  - 3.2.1. Zabezpečenie primeraného a bezpečného prístupu k Infraštruktúre, v rozsahu potrebnom k vykonávaniu Služieb, nie len počas pracovnej doby, ale aj mimo nej (mimo pracovnej doby najmä v prípade mimoriadnych udalostí; prípadne po vzájomnej dohode Zmluvných strán);
  - 3.2.2. Zabezpečenie prístupových práv a vzdialeného prístupu ku Infraštruktúre tak, aby zástupca Poskytovateľa mohol vykonávať Služby definované Zmluvou bez toho, aby pri práci vznikali prestoje na stránke Objednávateľa alebo Poskytovateľa.
- 3.3. Objednávateľ môže požadovať plnenie Služieb počas jedného kalendárneho mesiaca aj nad rámec rozsahu hodín zahrnutých v mesačnom paušále, a to po vzájomnej dohode s Poskytovateľom a na základe podmienok čerpania Služieb nad rámec Mesačného paušálu uvedených v Prílohe č. 2.
- 3.4. Poskytovateľ môže z vlastnej iniciatívy vykonať plnenie Služieb počas jedného kalendárneho mesiaca aj nad rámec rozsahu hodín zahrnutých v Mesačnom paušále na základe podmienok čerpania Služieb nad rámec Mesačného paušálu uvedených v Prílohe č. 2, ak:
  - 3.4.1. sa jedná o odvrátenie mimoriadnej situácie za účelom ochrany infraštruktúry Objednávateľa;

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

- 3.4.2. sa jedná o bezprostredné predchádzanie vzniku situácie s výrazne negatívnym vplyvom na infraštruktúru Objednávateľa;
- 3.4.3. Objednávateľ po predošlom návrhu takéto čerpanie odsúhlasil.
- 3.5. V prípade, že Poskytovateľ neposkytne zmluvne dohodnuté Služby, definované v Prílohe č. 2 Zmluvy, Objednávateľ má právo požiadať Poskytovateľa o vrátenie pomernej časti zaplatenej Odmeny za Služby, za mesiac, v ktorom Služby neboli poskytnuté. Objednávateľ má možnosť uplatniť svoje právo na sankciu podaním písomnej žiadosti Poskytovateľovi, najneskôr v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom mu Služby neboli riadne poskytnuté. Podanie žiadosti Objednávateľa na uplatnenie práva na sankciu, nemá odkladný účinok na zaplatenie Odmeny za poskytované Služby.
- 3.6. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenie predmetu tejto Zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzatvorení tejto Zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) alebo na žiadosť Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný bez meškania informovať Objednávateľa o vzniku akejkoľvek prekážky, ktorá mu bráni alebo sťažuje v realizácii predmetu Zmluvy.
- 3.7. V prípade, že sa Objednávateľ oneskorí s platbou za Odmenu podľa stanov tejto Zmluvy o viac ako 14 dní, Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť výkony vyplývajúce z tejto Zmluvy až do splnenia pohľadávky. Upozornenie o pozastavení výkonov Poskytovateľ odošle písomne Objednávateľovi najmenej 10 dní pred pozastavením týchto výkonov. Poskytovateľ v tomto prípade nepreberá žiadnu zodpovednosť za bezpečnosť prevádzky a akékoľvek škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi alebo tretej osobe v dôsledku pozastavenia jeho výkonov.

## 4. Mlčanlivosť

- 4.1. Všetky skutočnosti obchodnej, ekonomickej alebo technickej povahy, súvisiace s Objednávateľom, ktoré nie sú bežne dostupné, a s ktorými príde Poskytovateľ do styku, sú obchodným tajomstvom. Poskytovateľ sa zaväzuje, že iným subjektom nevyzradí, nesprístupní, pre seba alebo iného nevyužije tieto skutočnosti. Všetky získané informácie takejto povahy udrží v prísnej tajnosti a obmedzí ich prezradenie iba tým zamestnancom, ktorí sú oprávnení v súvislosti s obsahom zmluvy, tieto informácie mať. V prípade porušenia obchodného tajomstva podľa § 51 Obchodného zákonníka, použije Objednávateľ právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať právo na ochranu obchodného tajomstva po dobu platnosti tejto zmluvy a ďalšie tri roky po jej ukončení.
- 4.2. Všetky skutočnosti obchodnej, ekonomickej alebo technickej povahy, súvisiace s Poskytovateľom, ktoré nie sú bežne dostupné, a s ktorými príde Objednávateľ do styku, sú obchodným tajomstvom. Objednávateľ sa zaväzuje, že iným subjektom nevyzradí, nesprístupní, pre seba alebo iného nevyužije tieto skutočnosti. Všetky získané informácie takejto povahy udrží v prísnej tajnosti a obmedzí ich prezradenie iba tým zamestnancom, ktorí sú oprávnení v súvislosti s obsahom zmluvy, tieto informácie mať. V prípade porušenia obchodného tajomstva podľa § 51 Obchodného zákonníka, použije Poskytovateľ právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži. Objednávateľ sa zaväzuje dodržať právo na ochranu obchodného tajomstva po dobu platnosti tejto zmluvy a ďalšie tri roky po jej ukončení.

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

## 5. Ochrana osobných údajov

- 5.1. V prípade, ak dôjde k prístupu Zmluvnej strany k osobným údajom, týkajúcim sa druhej zmluvnej strany (ďalej len „osobné údaje“):
  - 5.1.1. je táto Zmluvná strana povinná zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku, tie nesmie využiť pre vlastné účely, ani pre účely tretích osôb a ich nesmie zverejniť, poskytnúť, ani sprístupniť žiadnym tretím osobám,
  - 5.1.2. táto Zmluvná strana osobné údaje nesmie kopírovať, rozmnožovať, rozširovať, poskytovať, sprístupňovať, zverejňovať, ani ďalej akokoľvek spracúvať,
  - 5.1.3. musí táto Zmluvná strana počas trvania zmluvy dodržiavať také opatrenia, aby nedošlo k strate, poškodeniu osobných údajov, ich úniku, prezradeniu, rozšíreniu, zneužitiu alebo inému neoprávnenému prístupu alebo neoprávnenej manipulácii s osobnými údajmi, a to aj nedbanlivostným konaním.
- 5.2. Povinnosť ochrany osobných údajov nie je časovo obmedzená a trvá aj po skončení trvania zmluvy, okrem prípadov, kedy poskytnutie, sprístupnenie alebo zverejnenie osobných údajov ustanovuje zákon alebo rozhodnutie súdu.

## 6. Ostatné ustanovenia

- 6.1. Poskytovateľ poskytne Služby týkajúce sa predmetu tejto zmluvy prednostne vlastným pracovníkom, tzv. administrátorom SI. Poskytovateľ si vyhradzuje právo rozhodovať podľa svojho uváženia o pridelení svojich zástupcov na poskytnutie jednotlivých Služieb Objednávateľovi. V prípadoch, keď je to podmienkou výrobcu, môžu niektoré Služby byť vykonávané autorizovaným pracovníkom výrobcu, so súhlasom Objednávateľa. Za plnenie týchto Služieb rovnako zodpovedá Poskytovateľ.
- 6.2. Zástupca Poskytovateľa poučí poverených pracovníkov Objednávateľa o tom, ktoré zásahy do Poskytovateľom spravovaných zariadení sú vyhradené pre zástupcu Poskytovateľa. Objednávateľ zabezpečí, aby jeho pracovníci rešpektovali tieto pokyny Poskytovateľa.
- 6.3. Všetky prípadné spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie, sú Zmluvné strany povinné prednostne riešiť vzájomnými zmierovacími rokovacími a dohodami. V prípade, že sa vzájomné spory Zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia, Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory budú riešené podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

## 7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- 7.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami (rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu). Jej účinnosť začína dňom platnosti zmluvy alebo dňom nasledujúcim po zverejnení zmluvy na webovom sídle Objednávateľa (podľa osobitného predpisu), ak sa na Objednávateľa takáto povinnosť vzťahuje zo zákona.
- 7.3. Zmluvné strany sa dohodli, že výpoveď zmluvy možno uplatniť kedykoľvek, bez udania dôvodu, s 3-mesačnou výpovednou lehotou. Výpoveď začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7.4. Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať, iba písomnými dodatkami, odsúhlasenými oboma Zmluvnými stranami.

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

- 7.5. Ani jedna zo Zmluvných strán nie je oprávnená previesť práva a povinnosti zo Zmluvy, ako ani postúpiť pohľadávku vzniknutú zo Zmluvy na tretiu osobu, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- 7.6. Tato Zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, po dva exempláre pre každú Zmluvnú stranu.
- 7.7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- 7.7.1. Technická špecifikácia Infraštruktúry
  - 7.7.2. Popis Služieb a spôsob ich plnenia
  - 7.7.3. Rozsah a cena Služieb v rámci mesačného paušálu
  - 7.7.4. Cenník Služieb nad rámec mesačného paušálu

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Hlohovci, dňa 31.12.2019

V Nitre, dňa 29.11.2019

Podpis, pečiatka:

Podpis, pečiatka:

---

Mgr. Monika Budaiová, konateľ

---

Ing. Peter Šingliar, konateľ

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

## Príloha č. 1 – Technická špecifikácia Infraštruktúry

počet	položka
<=15 ks	Kancelársky počítač/notebook s OS Windows a s príslušenstvom
<=2ks	Server s príslušenstvom
<=5ks	Prvky sieťovej infraštruktúry
<=10ks	tlačiarne
<=2ks	NAS
<=10ks	Tablety s OS Android
<=10ks	Iné zariadenia

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

## Príloha č. 2 – Popis Služieb a spôsob ich plnenia

1. Poskytovateľ bude vykonávať tieto Služby pre Objednávateľa (ďalej aj „Klient“):
  - a) vykonávať funkciu správcu informačných technológií v objektoch a v priestoroch klienta,
  - b) odborné poradenstvo klientovi v oblasti informačných technológií a predkladať návrhy na zlepšenie stavu informačných technológií vedúcemu pracovníkovi klienta,
  - c) predkladať návrhy na odstránenie zistených nedostatkov na úseku informačných technológií u klienta,
  - d) na základe požiadavky klienta sa zúčastňovať pracovných porád u klienta,
  - e) údržba a servis počítačových sietí na pracoviskách klienta,
  - f) údržba a servis doménových serverov klienta, okrem upgrade operačných systémov, či migrácie týchto serverov na novšie verzie,
  - g) údržba existujúceho stavu serverovej infraštruktúry za podmienky zabezpečenia servisu od výrobcov hardvéru, softvéru – t.j.:
    - a. zabezpečenie komunikácie s poskytovateľom servisu hardvéru a softvéru
    - b. nie upgrade firmware servera a UPS, update/upgrade VMware, Veeam a OS na novšie verzie, či ich reinstalácie alebo rekonfigurácie
  - h) aktualizovanie klientskych softvérov, antivírových a operačných programov a licencií pre všetky druhy užívateľských programov klienta, okrem softvérov od CORA GEO, s.r.o. (PTIS, GIS, DIS, ZIS), Softip, a.s. (Profit), KomTeS SK s.r.o. (GPS sledovanie autoparku) a technologických softvérov (napr. riadenie dispečingu, vzdialené odpočty a podobne);
  - i) iné Služby súvisiace s informačnými technológiami na základe požiadavky klienta, po dohode s poskytovateľom
2. Poskytovateľ je povinný chrániť práva a oprávnené záujmy klienta, konať pri tom svedomito a v zmysle platných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v oblasti informačných technológií podľa potrieb klienta, najneskôr však do 4 hodín od výzvy, a to počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00.
4. Služby je možné vykonávať na mieste, telefonicky, ako aj vzdialeným pripojením, ak to charakter činnosti umožňuje.
5. V prípade vyčerpania stanoveného mesačného paušálu sa ďalšie činnosti budú realizovať prednostne vzdialeným pripojením a budú čerpané z mesačného paušálu nasledujúceho mesiaca.
  - a) V prípade, že nastane stav, kedy na začiatku „nového“ mesiaca je už mesačný paušál vyčerpaný, Služby budú pre daný mesiac poskytované naďalej a na konci mesiaca zúčtované formou samostatnej objednávky vystavenej klientom u poskytovateľa.
  - b) V mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom došlo k stavu podľa bodu a) tohto odseku, sa pokračuje v štandardnom čerpaní mesačného paušálu pre daný mesiac.
6. Klient zabezpečí prevzatie a odovzdanie prístupových údajov (vždy sa myslí administrátorský prístup) k infraštruktúre minimálne v rozsahu (ak existuje dané zariadenie, systém alebo oblasť v rámci Infraštruktúry):
  - a) Heslo lokálneho administrátora pre klientske PC
  - b) Heslo sieťového administrátora (domain admin a podobne, ak existuje)
  - c) Heslo pre prístup k sieťovým prvkom (router, switch, firewall, mictortik, iné sieťové prvky)
  - d) Heslo pre prístup k sieťovým úložiskám (NAS, iné)
  - e) Heslo pre prístup k serverovej infraštruktúre:
    - a. Heslo do ESXi (vSphere klient)

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

- b. Heslo do vCenter
- c. Heslo do iDRAC servera
- d. Heslo do sieťového rozhrania UPS
- e. Heslo do Veeam Backup
- f. Heslo k operačným systémom serverov
- g. Iné relevantné heslá
- f) Heslá k správe aplikácií
  - a. Veeam Endpoint Backup / Veeam Agent for Windows
  - b. ESET alebo iný antivírus
  - c. Iné klientske alebo bezpečnostné aplikácie
- g) Prístupové údaje správcu k doménam (web stránka, webmail,...)
- h) Prístupové údaje správcu e-mailového servera
- i) Prístupové údaje do e-mailovej schránky súčasného administrátora z dôvodu resetovania prípadných ďalších hesiel a prístupov
- j) Iné heslá, prístupové údaje
- k) Prístupové údaje do portálov dodávateľov (napr. ESET, Microsoft, VMware, Veeam, a iné)
- l) Informácie o licenčných kľúčoch k PC a serverom, ktoré sa nachádzajú v listinnej podobe (Windows, Office a iné)

Poskytovateľ vykonáva Služby v pracovných dňoch (PON-PIA) v čase medzi 8-16h, formou :

- diaľkovej správy,
- telefonicky,
- fyzickou prítomnosťou na Mieste plnenia, definovanom touto Zmluvou.

Poskytovateľom oprávnené osoby – administrátori :

<b>administrátor</b>	<b>kontakt</b>
<b>Ing. Martin Masár</b>	<a href="mailto:it@apptech.sk">it@apptech.sk</a> ; +421 948 598 062
<b>Alternatívny kontakt:</b> Ing, Peter Šingliar	<a href="mailto:podpora@apptech.sk">podpora@apptech.sk</a> ; +421 948 373 563

Objednávateľom oprávnené osoby – vedúci pracovníci, poverení pracovníci:

<b>Kontaktná osoba</b>	<b>kontakt</b>

## Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

### Príloha č. 3 – Rozsah a cena Služieb v rámci mesačného paušálu

Položka	Predmet	Cena za jednotku (bez DPH)	Počet	Cena spolu (bez DPH)	DPH (20%)	Cena spolu (s DPH)
1	servisné Služby v oblasti informačných technológií*	25,00 €	<b>16 hodín mesačne</b>	400,00 €	80,00 €	480,00 €
<b>SPOLU</b>				<b>400,00 €</b>	<b>80,00 €</b>	<b>480,00 €</b>

\*Uvedený rozsah a cena Služieb sa týka obdobia jedného kalendárneho mesiaca.

Najmenšia časová jednotka poskytovania Služby je štvrt'hodina, započítava sa každá začatá štvrt'hodina.

Všetky ceny sú uvedené bez DPH, prípadne s DPH v sadzbe platnej ku dňu nadobudnutia platnosti zmluvy. Fakturovaná DPH z ceny predmetu Zmluvy sa riadi právnym predpisom upravujúcim sadzbu DPH platným v čase poskytnutia Služby.

# Servisná zmluva (SLA) č. 2020\_01

## Príloha č. 4 – Cenník Služieb

*Platný od: 1. 12.2019*

<b>Služba</b>	<b>Cena v Eur bez DPH/hod.</b>
Človekohodina (nad rámec predplatených Služieb) počas pracovnej doby poskytovateľa	30,-
Človekohodina mimo pracovnej doby poskytovateľa	45,-

Najmenšia časová jednotka poskytovanej Služby je štvrt'hodina, započítava sa každá začatá štvrt'hodina.

Všetky ceny sú uvedené bez DPH. Fakturovaná DPH z ceny predmetu Zmluvy sa riadi právnym predpisom upravujúcim sadzbu DPH platným v čase poskytnutia Služby.