

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a § 47a Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov zák. č. 40/1964 Zb. (ďalej len „zmluva“)

Článok I. Zmluvné strany

Objednávateľ:	Košický samosprávny kraj
sídlo:	Námestie Maratónu mieru č. 1, 042 66 Košice
zastúpený:	JUDr. Zdenko Trebuľa, predseda
IČO:	35541016
DIČ:	2021624924
bankové spojenie:	Štátna pokladnica
číslo účtu:	7000186505/8180
osoba oprávnená rokovať v technických veciach:	Ing. Jozef Houska, vedúci Odboru informačných a komunikačných technológií
telefón:	055/7268 339
e-mail:	jozef.houska@vucke.sk

(ďalej len objednávateľ)

Poskytovateľ:	ICOS, a.s. Košice
sídlo:	Južná trieda 44, 040 01 Košice
zastúpený:	Ing. Ladislav Jůza, predseda predstavenstva
IČO:	00696951
DIČ:	2020492320
IČ DPH:	SK2020492320
bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
číslo účtu:	0442717818/0900
osoba oprávnená rokovať v technických veciach:	Ing. Viliam Rajnič, riaditeľ divízie IT infraštruktúra
Zápis v obch. registri:	Obchodný register Okresného súdu Košice I, Odd.: Sa, vložka č. 87/V

(ďalej len poskytovateľ)

Článok II Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje spravovať servery objednávateľa s cieľom zabezpečiť dostupnosť všetkých nasadených aplikácií a služieb prevádzkovaných na týchto serveroch. Pod zabezpečením dostupnosti aplikácií a služieb sa rozumie uvedenie servera do takého prevádzkového stavu, ktorý umožní riadny prístup k aplikáciám, resp. službám na tomto serveri ich oprávnenému správcovi. Za zabezpečenie dostupnosti sa

prítom nepovažuje správa samotných aplikácií a služieb, pokiaľ nie je touto zmluvou v konkrétnych prípadoch stanovené inak. Kritické aplikácie musia byť zabezpečené tak, aby počas pracovných dní v čase pracovných hodín bola zabezpečená ich bezporuchová prevádzka.

- 2.2 Za kritické aplikácie a služby s prednostným riešením dostupnosti sa považujú:
- zabezpečenie zasadnutí zastupiteľstva Košického samosprávneho kraja,
 - Infraštruktúra HyperV,
 - Doména Microsoft Windows Active Directory, DHCP a DNS,
 - File server a dokumentový server,
 - Platobný portál SAP,
 - Ekonomický informačný systém SAP ERP,
 - Ekonomický software WinIBEU,
 - Ekonomický software SAP B1,
 - Spisová služba,
 - Služby elektronickej pošty,
 - Tlačový server,
 - Portálové a webové služby.
- 2.3 Rozsah služieb poskytovaných poskytovateľom je limitovaný počtom serverov, fyzických aj virtuálnych, vymenovaných v prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v cene tejto zmluvy je zahrnutý prirodzený predpokladaný nárast počtu serverov, a to maximálne o 10 (desať) virtuálnych serverov a o 5 (päť) fyzických serverov v porovnaní s počtom ku dňu podpísania tejto zmluvy. Inštalácia týchto nových serverov nie je súčasťou predmetu tejto zmluvy.
- 2.4 Za účelom naplnenia predmetu zmluvy bude poskytovateľ aktívne preventívne zabezpečovať objednávateľovi na udržiavanie bezproblémovej prevádzky systému minimálne tieto práce na serveroch:
- správa a kontrola udalostí (Event Log) a odstraňovanie chýb operačných systémov všetkých serverov,
 - správa infraštruktúry Hyper-V,
 - správa služieb DNS, DHCP, WINS a Active Directory vrátane GP, ale bez správy používateľských účtov,
 - správa file servera a dokumentového servera,
 - správa Exchange servera,
 - správa zálohovacieho systému,
 - správa web serverov,
 - správa aplikačných serverov Microsoft SQL Server 2000, Microsoft SQL Server 2005 a Microsoft SQL Server 2008,
 - monitorovanie a správa bezpečnostných aktualizácií v aplikácií WSUS,
 - monitorovanie a správa aktualizácií HW/SW ovládačov na serveroch,
 - monitorovanie a správa technológie Microsoft cluster,
 - kontrola integrity a defragmentácia súborového systému serverov,
 - monitorovanie a správa bezpečnostných aktualizácií serverov,
 - pravidelná mesačná súhrnná analýza bezpečnosti prostredia počítačov a návrhy na riešenie bezpečnostných problémov,
 - poskytovanie konzultácií a poradenstva na všetky vyššie uvedené produkty spoločnosti Microsoft.

- 2.5 Každé zistenie chybového stavu alebo neštandardnej situácie čo najskôr nahlási poskytovateľ objednávateľovi.
- 2.6 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby vyžadujúce kontakt s objednávateľom v pracovnej dobe objednávateľa, ostatné práce vykoná podľa dohody s objednávateľom aj mimo pracovnej doby objednávateľa. Miesto konkrétneho poskytovania služieb bude spresnené osobami oprávnenými jednať o technických veciach.
- 2.7 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné zásahy spojené s predmetom zmluvy po zistení nefunkčnosti alebo potrebe vylepšiť danú funkcionálnosť bezodkladne.
- 2.8 Zamestnanci, ktorí sú oprávnení požadovať servisný zásah v súlade s odsúhlaseným postupom, ako aj konať v mene objednávateľa v rozsahu výkonu celého predmetu tejto zmluvy v zmysle čl. II. tejto zmluvy sú zamestnanci Odboru informačných a komunikačných technológií Úradu Košického samosprávneho kraja.
- 2.9 Súčasťou predmetu zmluvy nie je dodávka softvéru, hardvéru, náhradných dielov a spotrebného materiálu potrebného k zabezpečeniu funkčnosti spravovaných zariadení. Takúto dodávku poskytovateľ zabezpečí na základe samostatnej zmluvy alebo objednávky zo strany objednávateľa.
- 2.10 Poskytovateľ poskytne na požiadanie objednávateľa súčinnosť s inými dodávateľmi informačných a komunikačných technológií, aby dodávky nového HW a SW majúce nejakú súvislosť s predmetom tejto zmluvy boli úspešne zaradené do spravovaného systému.
- 2.11 Poskytovateľ bude podávať bezodkladne správu o stave konkrétneho spravovaného servera s návrhmi resp. podnetmi na zlepšenie v tom prípade, ak to bude podľa úsudku poskytovateľa vyžadovať prevádzkový stav konkrétneho servera.
- 2.12 Poskytovateľ nie je oprávnený využiť administrátorský prístup k zariadeniam získaný od objednávateľa kvôli správe infraštruktúr na iné účely, obzvlášť nie na prístup k údajom. Poskytovateľ i jeho zamestnanci a jeho prípadní subdodávatelia a ich zamestnanci sa musia písomne zaviazat' k mlčanlivosti o zistených skutočnostiach pri práci pre objednávateľa.
- 2.13 Objednávateľ ako majiteľ infraštruktúr z predmetu zmluvy poskytne poskytovateľovi prihlasovacie účty k spravovaným prvkom – k dotknutým informačným a komunikačným systémom – na najvyššej úrovni správcu vrátane vzdialeného prístupu do počítačovej siete objednávateľa.
- 2.14 Objednávateľ v zastúpení osoby oprávnenej jednať o technických veciach rozhoduje o konfliktných oprávneniach na strane zamestnancov objednávateľa, ktoré sa kryjú s oprávneniami poskytnutými poskytovateľovi.
- 2.15 Objednávateľ v zastúpení osoby oprávnenej jednať o technických veciach, príp. zástupcov jednotlivých dotknutých informačných systémov poskytne poskytovateľovi konzultácie k existujúcemu riešeniu funkcionality a naopak.
- 2.16 Objednávateľ je v plnom rozsahu zodpovedný za dodržiavanie licenčných podmienok a ochranu autorských práv. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné porušenie týchto práv, pokiaľ ide o práce vykonávané na požiadanie objednávateľa. Poskytovateľ nesmie bez súhlasu objednávateľa inštalovať akýkoľvek software v infraštruktúre objednávateľa (s výnimkou opravných balíčkov, updatov a upgradov už inštalovaného software).

Článok III **Práva a povinnosti zmluvných strán**

Práva a povinnosti poskytovateľa

- 3.1 Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu tejto zmluvy postupovať s vynaložením potrebnej odbornej starostlivosti. Poskytovateľ je povinný dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy, technické normy, ako aj ostatné dohodnuté podmienky.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet zmluvy priebežne, plynule a pravidelne v súlade s požiadavkami objednávateľa vo vzájomne odsúhlasených termínoch medzi poskytovateľom a objednávateľom.
- 3.3 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s realizáciou dohodnutých výkonov, ktoré by mohli ohroziť alebo obmedziť realizáciu dohodnutých výkonov poskytovateľom.
- 3.4 Poskytovateľ v žiadnom prípade nezodpovedá za poruchy spôsobené nesprávnym alebo neodborným konaním používateľov na strane objednávateľa.
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje začať pracovať na plnení predmetu vymedzenom článkom II. v čo najkratšom čase a bez priet'ahov, na produktoch spoločností Microsoft súvisiacich s kritickými aplikáciami a službami podľa článku II. bodu 2.2. do 5 hodín od zistenia alebo nahlásenia nedostupnosti alebo nefunkčnosti niektorej aplikácie, resp. služby na spravovaných serveroch. Na ostatných uvedených produktoch sa poskytovateľ zaväzuje začať pracovať do 12 hodín od zistenia alebo nahlásenia nedostupnosti alebo nefunkčnosti niektorej aplikácie, resp. služby na spravovaných serveroch.
- 3.6 Na plnení predmetu diela sa poskytovateľ zaväzuje pracovať až do zabezpečenia dostupnosti podľa článku II. bodu 2.1., pričom na serveroch s kritickými aplikáciami podľa článku II. bodu 2.2. sa zaväzuje obnoviť činnosť do 12 hodín (riadneho pracovného času objednávateľa) od zistenia alebo nahlásenia nedostupnosti alebo nefunkčnosti niektorej aplikácie resp. služby na spravovaných serveroch.
- 3.7 V prípade zistenia prekážky v plnení predmetu zmluvy poskytovateľom z viny objednávateľa, vyššej moci alebo tretej strany (vada hardvéru, softvéru alebo iného zariadenia nesúvisiaceho s predmetom tejto zmluvy) sa záväzné časy uvedené v bode 3.5. a 3.6. tohto článku predlžujú o čas nutný na odstránenie prekážky. O akýchkoľvek zisteniach o prekážkach v plnení predmetu zmluvy a o ich odstránení sú zmluvné strany povinné sa navzájom bezodkladne informovať.
- 3.8 Poskytovateľ bude dbať na to, aby pri výkone predmetu zmluvy boli naplnené požiadavky zák. 275/2006 Zb. o informačných systémoch verejnej správy, výnos MF SR č. 312/2010 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, zák. č. 428/2002 o ochrane osobných údajov a smernice č. 1/2010 o Bezpečnostnej politike informačných systémov Košického samosprávneho kraja.
- 3.9 Poskytovateľ je povinný vyhodnotiť plnenie predmetu zmluvy mesačnou písomnou správou k poslednému dňu v mesiaci a túto správu zaslať objednávateľovi na odsúhlasenie (akceptačný protokol). Objednávateľ má právo neakceptovať predloženú mesačnú správu alebo jej časť.
- 3.10 Poskytovateľ bude zaznamenávať servisné udalosti a zmeny podľa pokynov objednávateľa do prevádzkovej dokumentácie.

Práva a povinnosti objednávateľa

- 3.11 Objednávateľ sa zaväzuje za realizované výkony zaplatiť dohodnutú cenu podľa podmienok stanovených v tejto zmluve.
- 3.12 Objednávateľ sa zaväzuje na svoje náklady riadne a včas poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, riadne a včasné spolupôsobenie:
- 3.12.1 Objednávateľ poskytne na svoje náklady poskytovateľovi potrebnú a včasnú spoluúčasť pri poskytovaní servisných služieb.
- 3.12.2 Objednávateľ poskytne na svoje náklady poskytovateľovi prístup do systému Service Desk, zadanie a podklady, vyjadrenie k riešeniu, zabezpečenie spolupráce tretích strán v prípade väzieb na okolie definovaných v systéme Service Desk.
- 3.12.3 Ak bráni odovzdaniu/prevzatiu servisných služieb funkčná nedostupnosť modulov (mimo predmetu tejto zmluvy) z viny objednávateľa, bude funkčnosť servisných služieb preukázaná náhradným spôsobom, napr. simulačne.
- 3.12.4 Osoby oprávnené preberať servisné služby alebo ich časti sú zamestnanci Odboru informačných a komunikačných technológií Úradu Košického samosprávneho kraja.
- 3.12.5 Ak v priebehu plnenia zmluvy objednávateľ odstúpi od zmluvy jednostranne, uhradí poskytovateľovi preukázané náklady za plnenie do doby prerušenia plnenia a zmluvnú pokutu vo výške jednej mesačnej platby podľa článku 6.2.
- 3.12.6 V zastúpení osoby zodpovednej za prevádzku objednávateľ ako vlastník infraštruktúry má právo prístupu na všetky zariadenia a systémy prostredníctvom administrátorského účtu.

Článok IV Miesto plnenia

- 4.1 Miestom plnenia predmetu zmluvy sú priestory objednávateľa a priestory, kde je umiestnená jeho infraštruktúra v tomto rozsahu:
- budova Úradu KSK, Nám. Maratónu mieru 1, Košice,
 - priestory využívané Úradom KSK na Strojárskej ulici v Košiciach.

Článok V Doba trvania zmluvy a termín jej plnenia

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2013.
- 5.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.
- 5.3 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto zmluvu:
- písomnou dohodou zmluvných strán,
 - písomnou výpoveďou zmluvy aj bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a skončí uplynutím posledného dňa tretieho kalendárneho mesiaca,
 - okamžitým ukončením zmluvného vzťahu písomnou výpoveďou zmluvy objednávateľom v prípade, ak poskytovateľ preukázateľne neplní zmluvné

povinnosti alebo preukázateľne spôsobí ohrozenie bezpečnosti infraštruktúry a údajov.

Článok VI

Cena a platobné podmienky

- 6.1 Cena servisných služieb definovaných v čl. II. tejto zmluvy je určená dohodou zmluvných strán.
- 6.2 Objednávateľ sa zaväzuje za služby dohodnuté v článku II. platiť odmenu vo výške 665,00 € (slovom: šesťstošesťdesiatpäť eur) mesačne bez DPH.
Celková cena za poskytovanie servisných služieb bude:
7 980,00 € (slovom: sedemtisícdeväťstoosemdesiat eur) bez DPH.
- 6.3 K dohodnutej odmene bude pripočítaná DPH v zmysle platných predpisov.
- 6.4 Objednávateľ uhradí dohodnutú cenu na základe faktúr, ktoré poskytovateľ vystaví po ukončení každého kalendárneho mesiaca, k poslednému dňu v mesiaci po riadnom vykonaní a odovzdaní servisných služieb na základe akceptačného protokolu odsúhlaseného objednávatelom. V prípade, ak objednávateľ neodsúhlasí akceptačný protokol a súčasne do 3 dní odo dňa obdržania akceptačného protokolu nevznesie pripomienky k predmetu akceptácie, považuje sa plnenie uvedené v akceptačnom protokole za odsúhlasené.
- 6.5 Lehota splatnosti faktúr za výkony je tridsať (30) dní odo dňa vystavenia faktúry objednávatelovi.
- 6.6 Závazok objednávateľa vyplývajúci z faktúry je splnený pripísaním fakturovanej čiastky na účet poskytovateľa v lehote splatnosti. V prípade omeškania s úhradou faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 6.7 Pri náraste počtu spravovaných serverov nad niektorý z limitov uvedených v čl. II. bodu 2.3. sa zmluvné strany dohodnú na adekvátnom pomernom zvýšení odmeny dodatkom ku zmluve. Ak nedôjde ku vzájomnej dohode o zvýšení odmeny, má poskytovateľ právo odmietnuť vykonávať predmet tejto zmluvy na tých zariadeniach, ktoré budú nad uvedený limit.

Článok VII

Zodpovednosť za vady a škodu

- 7.1 Zodpovednosť za vady, pokiaľ zmluva neustanovuje niečo iné, sa riadi ustanoveniami § 560 až 565 Obchodného zákonníka.
- 7.2 Pri neplnení povinností plynúcich zo zmluvy poskytovateľom môže objednávateľ vyúčtovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10% z paušálnej ceny podľa článku VI. bodu 6.2.
- 7.3 Poskytovateľ zodpovedá v rozsahu záruky za vady vzniknuté pri chode spravovanej infraštruktúry podľa Prílohy č. 1. zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za vady diela vzniknuté v dôsledku zásahu do chodu IT infraštruktúry zo strany objednávateľa alebo tretích osôb, ktorý nebol odsúhlasený poskytovateľom.
- 7.4 V prípade, že poskytovateľ nenastúpi na servisný zásah v prípade nahlásenia poruchy a neobnoví chod aplikácií podľa tejto zmluvy, má objednávateľ právo vyfakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu do výšky jedného mesačného paušálu.

- 7.5 Pod pojmom „nastúpenie na servisný zásah“ sa rozumie aspoň jedna z nasledujúcich možností:
- osobná návšteva zástupcu poskytovateľa u objednávateľa s cieľom odstránenia reklamovanej chyby,
 - pripojenie sa zástupcu poskytovateľa nástrojmi vzdialenej správy s cieľom odstránenia reklamovanej chyby,
 - telefonická konzultácia zástupcu poskytovateľa s objednávateľom s cieľom odstránenia reklamovanej chyby.

Článok VIII Vyššia moc

- 8.1 V prípade tzv. vyššej moci je vylúčená zodpovednosť zmluvných strán za nesplnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy a/alebo objednávky, s výnimkou záväzku na úhradu dlžnej čiastky, pričom strana postihnutá okolnosťami vyššej moci bez zbytočného odkladu oznámi druhej zmluvnej strane povahu a rozsah príslušných okolností, v opačnom prípade sa nezbavuje svojej zodpovednosti za neplnenie tejto zmluvy.
- 8.2 Za prípady vyššej moci sú považované také neobvyklé okolnosti, ktoré bránia dočasne alebo trvalo plneniu zmluvy a ktoré nemohli byť objednávateľom ani poskytovateľom predvídané alebo odvrátené.

Článok IX Záverečné ustanovenia

- 9.1 Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka ako i súvisiacimi právnymi predpismi.
- 9.2 Zmluvné strany sa oboznámili s obsahom prílohy č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a v plnom rozsahu ju akceptujú.
- 9.3 Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomného dodatku.
- 9.4 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre objednávateľa a dva pre poskytovateľa.
- 9.5 Účastníci zmluvy prehlásujú, že sa s obsahom zmluvy oboznámili, zmluva nebola podpísaná v tiesni a zodpovedá prejavenej vôli.

V Košiciach, dňa

V Košiciach, dňa

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

JUDr. Zdenko Trebuľa
predseda
Košického samosprávneho kraja

Ing. Ladislav Jůza
predseda predstavenstva
ICOS, a.s. Košice