

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

Service Level Agreement (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami

obchodné meno: Michal Zerzan
sídlo: Blumentálska 7, 811 07 Bratislava
zástupca: Michal Zerzan, majiteľ
IČO: 37 604 554
DIČ: 1044841523
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa a.s.
Číslo účtu: SK11 0900 0000 0051 8602 6526

(ďalej len ako „**poskytovateľ**“)

a

obchodné meno: Stredná odborná škola kaderníctva a vizážistiky
sídlo: Svätoplukova 2, 821 08 Bratislava
zástupca: Mgr. Emília Motyčková, riaditeľka
IČO: 170 53 871
DIČ: 20 20 87 85 85
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK71 8180 0000 0070 0050 1704

(ďalej len „**objednávateľ**“)

Článok I.

Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok ustanovených v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi servisné služby a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie týchto služieb dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v článku V. tejto zmluvy.

2. Popis rozsahu poskytovaných služieb a definície základných pojmov sú uvedené v čl. III. tejto zmluvy.
3. Zoznam pracovných staníc, serverov (ďalej len "zariadenia") a aplikácií na nich umiestnených, ktorých sa týka predmet tejto zmluvy je špecifikovaný v Prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
4. Zoznam kontaktných osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany poskytovateľa a objednávateľa je špecifikovaný v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Článok II.

Miesto plnenia

Miesto plnenia (ďalej „určené miesto“) tejto zmluvy je budova Strednej odbornej školy kaderníctva a vizážistiky na Svätoplukova ulici č. 2, 821 08 Bratislava.

Článok III.

Rozsah poskytovaných služieb

Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom rozsahu poskytovaných služieb:

1. Správa systému a aplikácií:

- a) Inštalácia softvéru operačného systému a prevádzku aplikácií, ktorých vlastníkom je objednávateľ.
- b) Konfigurácia a prispôsobenie inštalovaného SW požiadavkám objednávateľa podľa bezpečnostných štandardov objednávateľa poskytnutých poskytovateľovi v písomnej i elektronickej forme.
- c) Dodávateľ v pravidelných intervaloch navrhne a po dohode zabezpečí aktualizáciu HW IT vybavenia objednávateľa.

2. Údržba systému a aplikácií:

- a) Aktualizácia operačného systému (service packy, hotfixy, ovládačov pre HW zariadenia,...) z hľadiska zvyšovania bezpečnosti a odporúčaní.
- b) Aktualizácia SW pre HW (upgrade SW pre BIOSu, radiče...).
- c) Diagnostika problémov spojená so SW a HW (kontrola systémových a aplikačných logov).
- d) Riešenie a odstránenie problémových situácií, ktoré vzniknú na operačnom systéme (ďalej iba OS) a aplikáciách počas prevádzky (štandardné a neštandardné).
- e) Pomoc pri zisteníach a podozreniach z útoku na OS a aplikácie a ich následnom odstránení.

Článok IV.

Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Zabezpečenie všetkých činností, ktoré sú pokryté touto zmluvou musia byť riadne odkomunikované písomne alebo elektronicky.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky od 8.00 hod. do 17.00 hod. pracovného dňa na nahlásenie všetkých typov problémov so službami a požiadaviek na zmenu, ktoré sú predmetom tejto zmluvy. Počas tejto prevádzkovej doby sa poskytovateľ zaväzuje prijímať hlásenia o problémoch prevádzky, resp. o požiadavkách na službu dohodnutým spôsobom. Prípady nahlásené mimo štandardného prevádzkového času budú spoplatnené jednorazovou odplatom, dohodnutou v článku VI, bod 1.
3. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že bude objednávateľovi k dispozícii v jeho priestoroch každý týždeň v dňoch utorok a štvrtok v čase od 8:00 do 12:00.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť požiadavky objednávateľa maximálne do 24 hodín od ich nahlásenia. V prípade, že ide o urgentný zásah (musí byť nahlásené objednávateľom) musí začať riešenie požiadavky do 4 hodín od jej nahlásenia. Urgentný zásah bude spoplatnený jednorazovou odplatom, dohodnutou v článku VI, bod 1.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať kontaktnú osobu objednávateľa o priebehu riešenia požiadavky, resp. odstránenia problému.
6. Pre každý problém prevzatý poskytovateľom v rámci telefonického podpory je poskytovateľ povinný zabezpečiť zásah na jeho odstránenie.
7. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho povahu vykonať bezodkladne, je poskytovateľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť, a to telefonicky, emailom alebo faxom príslušnej kontaktnej osobe, ktorá problém nahlásila, alebo inej poverenej kontaktnej osobe objednávateľa uvedenej v Prílohe č. 2. tejto zmluvy, a dohodnúť s ňou primeranú lehotu riešenia.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť servisné služby aj v prípade, ak by objednávateľ vyžadoval služby z dôvodu:
 - a) nesprávneho použitia, zneužitia, havárie alebo zanedbania aplikácií,
 - b) zmien, úprav, alebo neoprávnených pokusov opraviť aplikácie,
 - c) nedodržanie minimálnej konfigurácie produktu, predpísanej poskytovateľom,
 - d) neodbornej inštalácie softvéru alebo hardvéru.

Článok V.

Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť technickú a technologickú dostupnosť zariadení.

2. Zabezpečenie všetkých činností, ktoré sú pokryté touto zmluvou musia byť odkomunikované aj písomnou/elektronickou formou, okrem nedostupnosti sieťovej infraštruktúry a HW zariadení.
3. Objednávateľ nahlasuje vzniknuté problémy týkajúce sa poskytovaných servisných služieb len kontaktnej osobe poskytovateľa, a to telefonicky a elektronickou poštou, resp. telefonicky podľa Prílohy č. 2. K nahlasovanému problému je povinný uviesť všetky požadované údaje (čas vzniku, popis problému a pod.).
4. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb objednávateľa je tento povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi, a to minimálne tri (3) dni vopred.
5. Objednávateľ je povinný zabezpečiť:
 - a) Časovo neobmedzený prístup zo vzdialeného počítača prostredníctvom zabezpečeného spojenia k zariadeniam v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác (ďalej len „vzdialený prístup“),
 - b) Fyzický prístup k zariadeniam v prípade zlyhania vzdialeného prístupu alebo nemožnosti riešenia problému pomocou vzdialeného prístupu,
 - c) Fyzický alebo vzdialený prístup k zariadeniam a použitie všetkých zariadení objednávateľa, ktoré poskytovateľ nevyhnutne potrebuje na poskytnutie servisných služieb.
6. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku nekvalifikovaného postupu zamestnanca objednávateľa alebo porušenia príslušných bezpečnostných predpisov zo strany objednávateľa. (napr. poškodenie zariadenia počas doby zapožičania)
9. Objednávateľ vystaví poskytovateľovi povolenie fyzického prístupu pre servisných pracovníkov poskytovateľa na určené miesto dohodnutým spôsobom.

Článok VI.

Cena a platobné podmienky

1. Za poskytovanie všetkých servisných služieb podľa článku III. tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odmenu vo výške 35€ za každú začatú hodinu preukázane vykonaných servisných prác. V prípade žiadosti o urgentný zásah je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi jednorazovú odmenu vo výške 35€. Za nahlásenie servisného zásahu mimo prevádzkových hodín je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi jednorazovú odmenu vo výške 35€.
2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmeny podľa tohoto článku do 14 dní od doručenia faktúry. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú servisné listy vykonaných prác, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného kalendárneho mesiaca v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa vykonal.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru podľa bodu 4. tohto článku až po tom, ako objednávateľ odsúhlasí výkaz prác, vykonaných poskytovateľom podľa tejto zmluvy za príslušný kalendárny mesiac. Objednávateľ má povinnosť do 5 pracovných dní písomne alebo elektronickou poštou sa vyjadriť k zaslanému výkazu prác vykonaných za predchádzajúci mesiac.

4. V prípade, ak sa do 5 pracovných dní od doručenia výkazu prác objednávateľ k doručenému výkazu písomne alebo elektronickou poštou nevyjadrí, uplynutím piateho pracovného dňa od doručenia výkazu prác platí, že objednávateľ výkaz prác bez výhrad prijíma a poskytovateľovi vzniká oprávnenie vystaviť faktúru v súlade so zaslaným výkazom prác.
5. Cena za poskytované servisné služby bude fakturovaná mesačne s dobou splatnosti 14 dní.
6. Faktúry budú zasielané elektronicky na e-mail objednávateľa: hurakova@beautycare-study.sk

Článok VII. Záruka kvality

Poskytovateľ je povinný vykonať a poskytnúť všetky služby, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitne s vynaložením odbornej starostlivosti.

Článok VIII. Vyššia moc

Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa.

Článok IX. Platnosť a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy v zmysle §47a Občianskeho zákonníka.
3. Každá zo strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) Okamžite - písomnou výpoveďou pri zásadnom porušení podmienok zmluvy druhou zmluvnou stranou za predpokladu, že porušujúca zmluvná strana neodstráni závadný stav ani napriek písomnej výzve druhej zmluvnej strany v lehote ňou určenej. Súčasťou tejto výzvy bude oznámenie vypovedajúcej zmluvnej strany o prejavení vôle vypovedať zmluvu, ak druhá zmluvná strana nevykoná nápravu v lehote ňou určenej. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu. Nárok na zmluvnú pokutu a na náhradu škody týmto nie je dotknutý,
 - b) Bez udania dôvodu - písomnou výpoveďou s 3 (troj) mesačnou výpoveďnou lehotou. Výpoveďná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
 - c) Vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.
4. Za zásadné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje porušenie záväzkov uvedených v článku IV. tejto zmluvy.

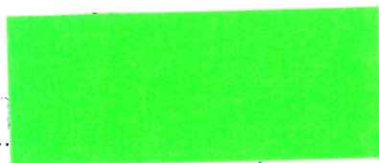
5. Za zásadné porušenie podmienok tejto zmluvy objednávateľom sa považuje porušenie záväzkov uvedených v článku V. tejto zmluvy.

Článok X.

Spoločné a záverečné ustanovenia

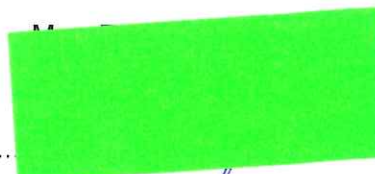
1. Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy č. 1., 2., 3..
4. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, po jednom kuse pre každú zmluvnú stranu.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli ju podpísali.

V Bratislave dňa 21.12.2022



za poskytovateľa

V Bratislave dňa 21.12.2022



za objednávateľa

Stredná odborná škola
dorníctva a vizážistiky
Mikulova 2, 821 08 Bratislava
-2-