

Zmluva o outsourcingových službách

Uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ: **Domov sociálnych služieb Plavecké Podhradie**

Sídlo: Plavecké Podhradie 19, 906 36 Plavecké Podhradie

Zástupca: Ing. Edita Kruzslíková - riaditeľka

IČO: 30798281

DIČ: 2022105954

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: SK1481800000007000471787

a

2. Poskytovateľ: **Lukáš Ivančík – Litech**

Sídlo: Dolná Streda 282, 925 63 Dolná Streda

Zástupca: Lukáš Ivančík – majiteľ

IČO: 46433805

IČ DPH: SK1084311140

Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.

Číslo účtu: SK8711000000002922865309

Spoločnosť zapísaná v Živnostenskom registri č. 220-28059

Ďalej len „Zmluva“

I. Predmet zmluvy

1. Správa a servis výpočtovej techniky a softvérového vybavenia, IT poradenstvo, vzdialená podpora
2. Zoznam štandardne vykonávaných prác:
 - Údržba a aktualizácia softwaru na klientských staniciach
 - Reinštalácie koncového softwaru /nie operačného systému
 - Zálohovanie klientskych staníc a servera
 - Hardwarová profylaxia a diagnostika
 - Správa a údržba počítačovej siete
 - Poradenstvo v oblasti IT
 - Zásobovanie spotrebným materiálom a kancelárskymi potrebami
 - Vzdialená podpora
3. Miestom plnenia predmetu zmluvy je: Domov sociálnych služieb, 906 36 Plavecké Podhradie 19
4. Počiatočný dátum poskytovania služieb podľa tejto zmluvy je: 01.04.2020
5. Zmluva bude platná do: 31.12.2020

II. Cena diela a platobné podmienky

1. Cena práce je zmluvnými stranami dohodnutá na sumu 150 € s DPH/mesačne. Cena zahŕňa práce podľa bodu I. tejto zmluvy v rozsahu potrebnom na odstránenie nahlásených závad.

Do tejto sumy nespádajú práce ktoré budú vykonávané mimo miesta plnenia predmetu zmluvy, komplexné reінštalácie pracovných staníc a všetky ostatné práce ktoré nie sú zadefinované v bode I. tejto zmluvy. Práce ktoré nie sú zadefinované v tejto zmluve sa budú účtovať podľa aktuálneho cenníka. V mesačnom poplatku nie je zahrnutá cena za nákup materiálu a tovaru.

2. Vystavenie faktúr bude 1. deň v mesiaci a ich splatnosť je 14 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia poskytovateľom. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu poskytovateľa.

III. Realizácia služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať outsourcingové služby na pracovných staniciach, prenosných počítačoch, serveroch a aktívnych sieťových prvkov. Po nahlásení závady na zariadeniach alebo softvérovom vybavení objednávateľom budú závady riešené podľa ústne dohodnutého času v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00. Pri kritických situáciách sa bude situácia riešiť v čo najkratšom možnom čase od nahlásenia závady poskytovateľovi.

V prípade viacdňovej dovolenky poskytovateľ o tejto skutočnosti dopredu informuje objednávateľa a dohodne sa spôsob vykonávania servisu v tomto období.

IV. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný realizovať servisné zásahy v pracovných dňoch v čase 8:00 – 17:00 hodiny. V prípade, že bude porucha nahlásená po 15:30 hodine, má poskytovateľ právo realizovať servisný zásah až nasledujúci pracovný deň.
2. Poskytovateľ má povinnosť zodpovedať otázky týkajúce sa okruhu činností uvedených v tejto zmluve od 8:00 – 17:00 hodiny.
3. Poskytovať služby podľa zmluvy s použitím vlastnej diagnostickej techniky a programového vybavenia. Programové vybavenie dodané poskytovateľom k vedeniu zmluvného servisu je vždy majetkom poskytovateľa a po ukončení zmluvného servisu nemá objednávateľ právo na jeho ďalšie používanie.
4. Oznámiť zodpovednému pracovníkovi objednávateľa všetky skutočnosti, znemožňujúce mu riadne plniť jeho záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy, a to okamžite, ako sú mu známe.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

1. Zabezpečiť prístup k zariadeniam a na miesto plnenia zmluvy potrebný pre vykonávanie prác v prípade, že to bude nevyhnutné na odstránenie nahláseného servisného zásahu. Pre tento účel poverí objednávateľ pre každý servisný prípad kontaktnú osobu. Táto osoba bude dostatočne poučená a kompetentná konať v rozsahu postačujúcom na zabezpečenie potrebných podmienok pre výkon servisného zásahu ako aj prevzatie a prekontrolovanie opravy.
2. Tam, kde objednávateľ bude mať dôvod spochybniť kvalitu servisného personálu, prekonzultuje poskytovateľ s objednávateľom vzniknutú situáciu a bude hľadať uspokojivé riešenie.
3. Reklamovať zjavné vady kvality a rozsahu služieb a prác okamžite pri ich zistení.
4. Informovať poskytovateľa v dostatočnom predstihu o všetkých zmenách ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie zmluvy poskytovateľom, ako sú napríklad zmena konfigurácie alebo

- umiestnenia zariadení, zmeny kontaktných adries, telefonického alebo faxového spojenia, zodpovedných pracovníkov atď.
5. Kontaktná osoba objednávateľa v spolupráci s pracovníkom poskytovateľa zoznámi užívateľov s ich povinnosťami vyplývajúcimi z tejto zmluvy.
 6. Zabezpečiť inštalačné balíky zakúpených programov, licenčné kľúče, certifikáty a iný software ku ktorým nemá poskytovateľ prístup, ak to potrebuje k vykonaniu práce.

VI. Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ servisu nezodpovedá za vady, ktoré vznikli bežným používaním, poruchou zariadenia, opotrebovaním zariadenia atď.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené úmyselne alebo spôsobené nedbalosťou či neúmyselným zavinením cudzej osoby alebo užívateľov zariadenia.
3. Ak po upozornení na vyskytnutý problém, nedostatočnú ochranu dát nebude objednávateľ reagovať podľa našich odporúčaní, poskytovateľ nezodpovedá za následné poškodenie hw, sw alebo prípadnú stratu dát.
4. Poskytovateľ doporučuje nepoužívať operačný systém Windows XP a Windows 7 kvôli jeho zraniteľnosti a skončením podpory zo strany tvorca - Microsoftu. Skončením podpory sa stal Windows XP a Windows 7 veľmi zraniteľným a poskytovateľ nezodpovedá za vady spôsobené používaním nevhodného operačného systému.
5. Poskytovateľ nemá zodpovednosť za nezazálohovanie otvorených súborov užívateľmi. U programov inštalovanými inými dodávateľmi ako poskytovateľom je objednávateľ povinný upozorniť dodávateľa programu, aby vytvoril podmienky pre spoľahlivú obnoviteľnosť programu a postup správneho zálohovania doručil poskytovateľovi v písomnej forme.

VII. Sankcie

1. V prípade, že poskytovateľ nedodrží dohodnutý termín začiatku realizácie servisného zásahu podľa odstavca *III. Realizácia služieb*, poskytovateľovi môže byť účtovaná zmluvná pokuta vo výške 5% z aktuálneho mesačného poplatku za každý pracovný deň omeškania po záväznom termíne začatia odstraňovania poruchy, až do výšky 100% zmluvného mesačného poplatku podľa tejto Zmluvy. Zmluvná pokuta je aplikovateľná len v mesiaci, v ktorom došlo k nedodržaniu termínu a objednávateľ si ju musí nárokovať písomne.
2. V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením faktúry (alebo splátky) je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,06% z nezaplatenej čiastky za každý deň omeškania.
3. Zmluvné sankcie sa nebudú uplatňovať v prípadoch, kedy meškanie je spôsobené vyššou mocou. Obe zmluvné strany sa dohodli, že sú to prípady, kedy meškanie zo strany poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov bolo zapríčinené vážnymi objektívnymi prekážkami, ktoré nebolo v jeho moci odstrániť (sem patria napríklad povodne, prírodné katastrofy, dopravné nehody väčšieho rozsahu a podobne). Každý takýto prípad sa bude riešiť osobitne.
4. V prípade ak poskytovateľ uskutoční alebo zahájí výjazd na miesto plnenia zmluvy na základe hlásenia závady objednávateľom pričom zariadenie alebo softvérové vybavenie nemalo poruchu alebo porucha bola nepriamo spôsobená iným zariadením alebo softvérovým vybavením objednávateľa nepokrytým touto zmluvou, má poskytovateľ právo

na úhradu vykonávaných prác podľa aktuálneho cenníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zahrnúť do týchto nákladov prácu a dopravné náklady.

VIII. Mlčanlivosť a Ochrana dát

1. Poskytovateľ sa zaväzuje , že neposkytne priamo ani nepriamo žiadnej osobe, spoločnosti, združeniu alebo akejkolvek tretej strane akékoľvek informácie o objednávateľovi a to hlavne informácie o obchodnej činnosti objednávateľa, jeho podnikateľských aktivitách a iné informácie o činnosti objednávateľa, ku ktorým sa poskytovateľ dostane na základe poskytovania služby alebo služieb.
2. Poskytovateľ vykoná všetky potrebné opatrenia, aby záväzok v bode 1 tohto odstavcu dodržiavali aj jeho obchodní partneri.
3. Obe zmluvné strany sa zaväzujú utajiť znalosti a informácie z oblasti druhej zmluvnej strany a to ako počas trvania zmluvy, tak po jej skončení.
4. V prípade, že poskytovateľovi vyplynie priamo zo zákona povinnosť poskytnúť akékoľvek informácie o objednávateľovi je poskytovateľ povinný vopred písomne oznámiť túto povinnosť objednávateľovi.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Zmluva vzniká a je platná dňom podpisu oboch zmluvných strán, nadobúda účinnosť od 01.04.2020 a je uzatváraná na dobu určitú do 31.12.2020.
2. Obe strany môžu ukončiť trvanie a účinnosť zmluvy len písomnou formou a to s 2-mesačnou výpovednou lehotou.
3. V prípade nesplnenia zmluvných povinností môže postihnutá strana vypovedať zmluvu okamžite po uplynutí 10 dní odo dňa, kedy písomne upozornila druhú zmluvnú stranu na neplnenie povinností.
4. V prípade, že napriek tomu jeden z partnerov neplní povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, platia príslušné ustanovenia zodpovedajúcich zákonov a vykonávacích predpisov.
5. Obe strany sa zaväzujú v priebehu platnosti zmluvy spolupracovať pri realizácii jej predmetu plnenia. K tomuto účelu určia osoby zodpovedné za riešenie a vybavovanie bežných záležitostí vyplývajúcich zo vzájomnej súčinnosti.
6. Doplnky, dodatky a zmeny zmluvy sú platné len v písomnom prevedení s podpismi oboch zmluvných strán.
7. Obe strany sa zaväzujú najneskôr pri ukončení platnosti zmluvy vrátiť druhej strane všetky písomnosti, ktoré jej náležia.
8. Táto zmluva je vypracovaná v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

V Dolnej Strede dňa 12.3.2020

Lukáš Ivančík - Litech
computer . web . network
č. 282, 925 63 Dolná Streda
IČO: 46433805 DIČ: 1054311140
Tel.: 0908 432 400
www.litech.sk

.....
Podpis poskytovateľa

V Plaveckom Podhradí dňa 16.3.2020

Domov sociálnych služieb
906 36 Plavecké Podhradie 19

-20-

.....
Podpis objednávateľa