

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SPRÁVY POČÍTAČOVEJ SIETE FOV A SYSTÉMU FOV

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
(zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov),
ďalej len „zmluva“,

uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami :

1. Objednávateľ: Fond ochrany vkladov (ďalej len „FOV“)

Sídlo:

IČO: 35 700 564

IČ DPH:

Zastúpený:

bankové spojenie:

IBAN:

BIC:

zapísaný: 7

vložka č. 566/B

a

2. Poskytovateľom: SEAL IT Services, s .r.o.

Sídlo:

Štatutárny zástupca:

IČO: 35880872

IČ DPH:

Peňažný ústav:

Bankové spojenie:

Zápis v registri:

Článok I.

Predmet plnenia

Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje realizovať pre objednávateľa pravidelný servis výpočtovej techniky (ďalej aj „PROFESIONAL II servis“) minimálne v nasledovnom rozsahu:

a) Servis serverov a pracovných staníc v rámci mesačného poplatku podľa čl. III. písm. a) tejto zmluvy, a to týmito spôsobmi a v tomto rozsahu:

1. Doba reakcie, vyriešenia a komunikácia

- Poskytovateľ je povinný v Bratislave začať realizovať servisný zásah podľa priority v nasledujúcich časoch: (platí pre pracovný čas)

Priorita požiadavky	Doba odozvy	Doba odstránenia
Havarijná	2 hodiny	4 hodiny, resp. nepretržité riešenie
Urgentná	8 hodín	24 hodín, resp. nepretržité riešenie
Štandardná	2 prac. dni	5 prac. dní
Ďalšia prehliadka	1 mesiac	2 mesiace

- Prioritou sa rozumie obdobie vyplácania náhrad za nedostupné vklady v bankách podľa ods. 1 a 2 § 10 zákona NR SR č. 118/1996 Z. z. o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, okrem ods. 9 § 10 tohto zákona, a tiež nefukčnosť elektronickej komunikácie vo FOV. Ďalšie ožiadavky na prioritu určuje Objednávateľ a potvrdzuje Poskytovateľ.
- Dobou odozvy sa rozumie čas medzi zadaním požiadavky do systému CDESK a kontaktom Poskytovateľa s Objednávateľom - reakciou na zadaný problém. Začína plynúť zadaním požiadavky do systému CDESK.
- Dobou vyriešenia sa rozumie doba trvania požiadavky v systéme CDESK (od prvého zadania po posledný úkon k vyriešeniu zadaného problému) a je zaznamenaný automaticky pri uzatváraní požiadavky. Doba vyriešenia môže byť predĺžená po dohode s Objednávateľom.
- Objednávateľ určí kontaktnú osobu pre sumárnu komunikáciu s technickým pracovníkom Poskytovateľa. Používatelia zadávajú svoje požiadavky prostredníctvom helpdeskového systému CDESK, v prípade nedostupnosti tohto systému mailom alebo telefonicky priamo na číslo prideleného technika alebo vedúceho technikov, ktorých kontakty budú oznámený mailom po podpise zmluvy. Poskytovateľ je povinný prijatie hlásenia poruchy/objednania Služby preukázateľne potvrdiť zmenou stavu požiadavky v CDESK. Zmeny v kontaktných údajoch Poskytovateľ písomne potvrdí osobitným dokumentom k dátumu zmeny.
- Poskytovateľ sa zaväzuje dôležité správy z automatického vyhodnocovacieho systému o stave počítačového systému doručiť elektronickou poštou objednávateľovi – kontaktnej osobe alebo ak ide o činnosti spojené priamo s užívateľom na strane objednávateľa, tak tomuto užívateľovi.
- Objednávateľ alebo ním poverená osoba má právo vstúpiť do systému poskytovateľa, kde sa zbierajú technické informácie o stave počítačového systému objednávateľa poskytovateľ poskytne objednávateľovi alebo ním poverenej osobe prístupové údaje, a to na základe jeho žiadosti objednávateľa alebo ním poverenej osoby.

2. Servisné práce na vyžiadanie

- Poskytovateľ je povinný v rámci pravidelného poplatku odstrániť chyby v počítači spôsobené softwarovým vnútorným zlyhaním bez jednoznačného zapríčinenia užívateľom na strane objednávateľa.
- Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať bezplatne drobné HW opravy nezapríčinené používateľom na strane objednávateľa od dodávateľa. Pod drobnou HW poruchou sa rozumie jednoznačné zlyhanie zariadenia s možnosťou opravy do rozsahu 1 prac. hodín alebo jednoznačná porucha bežného pracovného počítača s aktuálnymi HW parametrami. Zariadenia v záruke dodané Poskytovateľom budú opravené v rámci zmluvy onsite bez časového obmedzenia.
- Poskytovateľ sa zaväzuje nainštalovať bezplatne nové zariadenia a software s jednoduchšou inštaláciou, alebo nevyžadujúce si špecialistu alebo inštalácie bez dopadu na potrebné rozsiahlejšie zmeny v systéme.
- Inštalácie alebo re-inštalácie počítačov spravidla v 4 ročných cykloch, čo predstavuje 1,25 ročne, približne 7 inštalácií alebo re-inštalácií za 60 mesiacov. S ohľadom na dobu viazanosti tejto zmluvy, ktorá podľa Článku VI bod 1 predstavuje 60 mesiacov, priebeh čerpania inštalácií alebo re-inštalácií nie je obmedzený, pritom sa zmluvné strany môžu dohodnúť na vyčerpaní všetkých 7 re-inštalácií aj v rámci jedného roku.

3. Systémová údržba

- aktualizáciu HW, SW dokumentácie a priebežne vykonávať automatizovanú SW údržbu podľa potreby pomocou softvéru CM (napr. čistenie temp adresárov, kontrola stavu súborového systému).
- Poskytovateľ je povinný vykonať jeden krát za kalendárny rok základnú HW, SW kontrolu a údržbu serverov v minimálnom rozsahu na technike, ktorá to potrebuje (servery, sieťové prvky, počítače v znečistenom prostredí a pod.): test chodu ventilátorov, test záložného zdroja, kontrola stavu diskov a prípadne iné podľa potreby.

4. Zálohovanie

- Poskytovateľ je povinný realizovať zálohovanie pracovných dát zo spoločného priestoru (serverov) na externé médium v kryptovanej forme (HDD) alebo v nekryptovanej forme na iný pevný disk každých 24 hodín, respektíve podľa dohodnutého harmonogramu dohodnutého s Objednávateľom vopred.
- Vyskytnuté chyby v realizácii záloh je poskytovateľ povinný odstrániť do 96 hodín.
- Konfigurácia záloh a harmonogram je v osobitnom dokumente a poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.

5. Monitoring prevádzkových parametrov počítačov a serverov

- Poskytovateľ bude zbierať z odsúhlasených počítačov k zrýchleniu riešenia nasledovné technické údaje v 3 min intervaloch počas posledných 48hod
 - Kvalitu internetového pripojenia
 - Zaťaženie CPU, RAM, sieťového adaptéra, Top zaťažujúce procesy
 - Ďalšie parametre, ktoré poskytovateľ uzná za vhodné
- Poskytovateľ je povinný vykonať kontrolu základných prevádzkových parametrov minimálne raz za 48 hodín, s tým, že základné prevádzkové parametre sú:
 - Voľné miesto na pevnom disku
 - Voľné miesto na dostupnej sieťovej mechanike
 - Verzia vÍrovej databázy pre antivÍrový program ESET (prÍpadne iný podľa aktuálnej situácie)
 - Funkčnosť automatického update pre operačný systém Windows
 - HW chybovosť disku SMART
 - Ďalšie parametre, ktoré poskytovateľ uzná za vhodné
- Poskytovateľ zabezpečí monitoring serverov, ak je to technicky možné, v nasledovných parametroch
 - HW chybovosť diskov a RAID polí
 - Pre virtualizované servery voľné miesto na disku v priestore pre VM
 - Stav napájacích zdrojov
 - Teplotné preťaženie

6. AntivÍrová ochrana

- Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu vírusovej databázy maximálne do 48 hodín od vydania výrobcom. Poskytovateľ zabezpečí v rámci zmluvného poplatku aj jej inštaláciu a správu, ak je dodávateľom antivÍrového softvéru.
- Poskytovateľ zabezpečí odvírenie vírusu z počítača v rámci paušálneho poplatku, ak počítač je prevádzkovaný s obmedzenými používateľskými oprávneniami a používateľ svojím používaním nevystavil počítač úmyselnému zavÍreniu (návšteva stránok alebo spustenie programov k získaniu nelegálnych programov alebo návšteva erotických stránok)

7. Dokumentácia

- Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu o konfigurácii počítačového systému objednávateľa, pracovných staníc a serverov po HW stránke a o základných údajoch o SW konfigurácii v aplikačných programoch aktualizované minimálne 1x ročne.
Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu aj o dôležitých bodoch kabeláže, rozmiestnení spojovacích súčiastok, pripojovacích miest jednotlivých pracovných staníc a aktualizovať tieto údaje minimálne 1x ročne.

b) Práce, ktoré nie sú zahrnuté v pravidelnom poplatku

- Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že účtovať práce nad pravidelný poplatok môže Poskytovateľ v prípade, že sa na vykonaní takýchto prác s Poskytovateľom vopred dohodol
- Predpokladané úkony k účtovaniu nad pravidelný poplatok:
 - práce mimo prac. času Objednávateľa, pokiaľ sa nedohodne vopred inak, napríklad na nepretržitých prácach,

- väčšie, projektovo zamerané práce sú účtované samostatne (napr. sťahovanie, výmena informačného systému, bezpečnostné opatrenia),
- Výmeny, reinstalácie PC, notebookov, nad počet, ktorý je uvedený v Článku I. bod 2 tejto zmluvy.
- aplikačnej podpory špecializovaných aplikácií,
- Prípady špecifických prác, ktoré sa dohodnú vopred.

c) Ostatné ustanovenia

- Poskytovateľ umožní objednávateľovi nahliadnuť do uskutočnených výkonov realizovaných v rámci zmluvy cez systém Customer Monitor.
- Objednávateľ je povinný si po reinstalácii skontrolovať funkčnosť programov a kompletnosť užívateľských dát. Poskytovateľ má povinnosť uchovať kompletnú kópiu súborov z disku pred reinstaláciou 2 týždne od odovzdania zreinstalovaného počítača a objednávateľ môže požiadať o dohratie prípadných chýbajúcich dát. Po tomto čase poskytovateľ má právo súbory - zálohu z pred reinstalácie vymazať a obnoviť je možné len dáta z predpísaných záloh.
- Objednávateľ súhlasí s realizáciou časti zásahov cez program sprístupňujúci poskytovateľovi obrazovku počítača objednávateľa – programom pre vzdialený prístup. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť dáta aj v takto realizovaných zásahoch v zmysle článku č.VII tejto zmluvy. Náklady na poplatok za licenciu k programu pre vzdialený prístup a na činnosti s tým spojené hradí v plnom rozsahu poskytovateľ, bez akéhokoľvek nároku na ich náhradu zo strany objednávateľa.

Článok II.

Príplatkové služby

a) Záloha pracovných súborov alebo obrazu z pracovnej stanice

- Na notebooky v rámci zmluvného poplatku a na ostatné objednané počítače poskytovateľ umožní zálohovať dáta z priečinkov lokálneho disku pracovnej stanice alebo ak sa dohodne s objednávateľom aj obraz disku pomocou programu C-Image do zálohovacieho priestoru podľa dohodnutého harmonogramu.
- Zoznam počítačov, pracovných priečinkov, obrazov partícii a harmonogram zálohovania je v osobitnom dokumente a poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.
- Poskytovateľ je povinný raz týždenne skontrolovať realizáciu záloh a dodržiavanie harmonogramu záloh.

Článok III.

Cena služby

a) Mesačný poplatok za realizáciu základného servisu

- a) Zmluvné strany sa dohodli, že cena za realizáciu pravidelného servisu v rozsahu podľa článku I. je:

Popis obsahu poplatku	Jedn. cena bez DPH	Počet	Celkom bez DPH
1. PROFESSIONAL II servis pracovných staníc/NB bez zálohovania	25,00 EUR	6	150,00 EUR
2. PROFESSIONAL II servis Windows/Linux serverov s nosnou produkčnou funkciou (SBS, 3x Tempest vyžiadaná údržba)	60,00 EUR	4	240,00 EUR
3. PROFESSIONAL II servis Windows nekritických serverov v produkcii (alebo jednoúčelových jednodnoduchších serverov)	20,00 EUR	0	0,00 EUR
4. PROFESSIONAL II servis Firewallu (CISCO, Linux) s viacerými VLAN, starostlivosť o moduly FW (antispam)	55,00 EUR	1	55,00 EUR
5. Správa vmware Hyperv/KVM/ESX hostov, monitoring HW+záloh	30,00 EUR	0	0,00 EUR
6. Starostlivosť o sieťové prvky (switche, NAS, tlačiarne ..), dokumentácia, kabeláž, prostredia lokality	76,00 EUR	1	76,00 EUR
7. Zálohovanie prac. staníc	2,00 EUR	0	0,00 EUR
8. Aktualizácia obsahu webstránky	33,00 EUR	3	99,00 EUR
Celkom mesačný poplatok bez DPH			620,00 EUR
Celkom s DPH			744,00 EUR

b) Poplatky za výkony a služby, ktoré nie sú obsahom pravidelných poplatkov

- Hodinová sadzba za bežné práce vykonané v čase 8.00 do 17.00 hod je 32,- EUR bez DPH.
- Hodinová sadzba za špecializované práce vykonané v čase 8.00 do 17.00 hod je 48,00,- EUR bez DPH.
- Hodinová sadzba za vykonané práce v pracovných dňoch mimo pracovnej doby v čase od 17:00 do 8:00 hod a v dňoch pracovného voľna budú účtované vo výške 48,- EUR bez DPH. Pre špecializované práce v tejto dobe budú účtované vo výške 60,- EUR bez DPH.

Článok IV.

Miesto plnenia a rozsah plnenia

- Miestom plnenia sú administratívne priestory v sídle firmy objednávateľa.
- Poskytovateľ je povinný poskytovať objednávateľovi pravidelný servis výpočtovej techniky v rozsahu dohodnutom v tejto zmluve a osobitných dokumentov.

Článok V.

Platobné podmienky

- Objednávateľ sa zaväzuje platiť poskytovateľovi za realizáciu servisu po každom ukončenom mesiaci do 14 kalendárnych dní od doručenia faktúry. Prvým fakturačným obdobím je január 2019.
- Faktúra bude doručovaná na adresu sídla Objedávateľa

Článok VI.

Čas plnenia

- Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať servis od 01.01.2019 na dobu určitú s dobou viaznosti 60 mesiacov.

2. Túto zmluvu je možné ukončiť:
 - a) Písomnou dohodou zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v tejto dohode;
 - b) Písomnou výpoveďou tejto zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou, a to aj bez uvedenia dôvodu po uplynutí doby viazanosti. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane
 - c) Písomným odstúpením od tejto zmluvy zo strany objednávateľa, a to v prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností poskytovateľa bez ohľadu na dobu viazanosti, ktoré mu vyplývajú z tejto zmluvy, ak porušenie tejto povinnosti nebolo odstránené a/alebo náprava nebola vykonaná bez zbytočného odkladu od upozornenia či výzvy objednávateľa na odstránenie či nápravu. Doručením odstúpenia od zmluvy objednávateľom poskytovateľovi zmluva zaniká.
3. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi v priebehu mesiaca december 2018 prístup do systémému so všetkými potrebnými oprávneniami na účely zabezpečenia prác podľa tejto zmluvy, a to, a to v záujme vykonania úkonov k prebratiu prostredia a minimalizácii rizík vyplývajúcich z prípadného porušenia existujúcej konfigurácie.

Článok VII.

Ochrana dát a mlčanlivosť

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že z jeho strany nedôjde k šíreniu žiadnych dát získaných akýmkoľvek spôsobom. Poskytovateľ sa počas platnosti tejto zmluvy ako aj po jej zrušení alebo ukončení zaväzuje zachovávať obchodné tajomstvo a mlčanlivosť o všetkých dátach, skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho činnosti, ktoré skutočnosti sa poskytovateľ dozvie pri výkone jeho činnosti vyplývajúcej mu z tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je v tomto zmysle oprávnený využívať takto získané informácie pre seba a/alebo pre iné osoby bez písomného súhlasu objednávateľa. V prípade úniku dát alebo skutočností prostredníctvom poskytovateľa, nesie poskytovateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že informácie o objednávateľovi budú ošetrené pred náhodným únikom dát zo zariadení a médií poskytovateľa. Informácie a zálohy operačných systémov nebudú na žiadnom médiu (pevné disky, DAT pásky, CDmédiá ..) poskytovateľa uložené v nekryptovanej forme.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať podmienky spracúvania osobných údajov v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, ako aj interných právnych predpisov Objedávateľa.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že obchodné, finančné, technické a iné verejne nedostupné informácie, ktoré im sprístupnila druhá zmluvná strana, alebo ktoré inak získali v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nespístupnia tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, ani tieto informácie nepoužijú na iné účely ako na účely plnenia podľa tejto zmluvy. Za tretiu osobu pre účely tejto zmluvy zmluvné strany nepovažujú oprávnené osoby spoločnosti Tempest, a.s., dodávateľ a informačného Systému FOV pre vyplácanie náhrad za nedostupné vklady v bankách. Zmluvné strany súčasne vyhlasujú, že tieto informácie sú dôverné a zároveň sa zmluvné strany zaväzujú chrániť ich ako predmet obchodného tajomstva, ak podľa osobitných zákonov nie sú chránené prísnejšie.
5. Každá zmluvná strana sa tiež zaväzuje vytvoriť a zabezpečiť ochranu informácií súvisiacich s predmetom tejto zmluvy tak, aby z jej strany nedošlo k porušeniu zákona o ochrane vkladov, najmä právnych predpisov podľa odseku 1 tohto článku, zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov, ako i Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov a právnych predpisov Objedávateľa. Závazky zmluvných strán podľa tohto odseku sú časovo neobmedzené a platia aj po skončení platnosti tejto zmluvy.
6. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach súvisiacich s touto zmluvou. Zmluvné strany zaväzujú svojich zamestnancov, pracovníkov, ako aj ďalšie osoby, ktoré sa podieľajú na plnení tejto zmluvy, zachovávaním mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri výkone činností súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy dozvedeli, informáciách tvoriacich najmä predmet bankového tajomstva a o osobných údajoch. FOV prehlasuje, že osobitnou zmluvou je k ochrane dôverných informácií, o ktorých sa zaväzujú zmluvné strany zachovávať mlčanlivosť, zviazaný aj dodávateľ Systému FOV na vyplácanie náhrad za nedostupné vklady v bankách

- a. v prípade porušenia čl. I. bodu a) odstavca 1, ktorý definuje reakčnú dobu na zahájenie servisného zásahu v prioritách Urgentná, Havarijná.
- I. meškanie do 5hodín – 10% mesačného paušálu
 - II. meškanie 5-10 hodín – 20% mesačného paušálu,
- b. v prípade porušenia reakčných časov pre opravy vzniknutých chýb (48, 96hod)
- I. meškanie do 24hodín – 10% mesačného paušálu
 - II. meškanie 25-48 hodín – 20% mesačného paušálu,
2. Nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty Objednávateľovi zaniká ak, si zmluvnú pokutu neuplatní do siedmich dní od nedodržania termínu realizácie servisu Poskytovateľom, alebo ak v deň meškania má voči Poskytovateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie, než je zmluvná pokuta
 3. V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením faktúry (alebo splátky) je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatenej čiastky za každý deň omeškania.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia


1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
2. Vzťahy zmluvných strán, vyplývajúce z tejto zmluvy a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán a účinnosť dňom zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa, najneskor 1.12.2018.
4. Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po 1 vyhotovení.

V Bratislave dňa

V Bratislave, dňa

So zmluvou súvisiace dokumenty:

- Osobitný dokument č. 1 Zoznam počítačov k Zmluve
Osobitný dokument č. 2. Harmonogram zálohovania súborov

 Fond ocenení vkladov Kapitálská 12, 812 47 Bratislava	
Dátum: 27-11-2018	
Č. účtu:	D. číslo: 12/162/2018
Zmluva:	J. číslo: 1011

PREZATÉ OSOBNÉ