

RÁMCOVÁ SERVISNÁ ZMLUVA
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov medzi:

Číslo zmluvy objednávateľa:

Číslo zmluvy poskytovateľa:

Obec Hrochoť

So sídlom: Námestie Andreja Sládkoviča č. 343/1, 976 37 Hrochoť

IČO: 00313475

DIČ: 2021115855

Banka: Dexia banka Slovensko, a. s., Banská Bystrica

Číslo účtu: 1202613002/5600

V zastúpení: Anna Čerhýňová, starostka

na jednej strane a označovaná tiež len ako „**OÚ Hrochoť**“ alebo „**Objednávateľ**“

a

DSX-Data Solutions eXperts, s.r.o.

So sídlom: Pečnianska 9, 851 01 Bratislava

IČO: 35683261

DIČ: 2020825983

Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,

Oddiel: Sro, vložka číslo: 10340/B

Banka: Všeobecná úverová banka, a.s., Bratislava

Číslo účtu: 2689166551/0200

V zastúpení: Dušan Harnádek – konateľ

na druhej strane a označovaná tiež len ako „**DSX**“ alebo „**Poskytovateľ**“Objednávateľ a Poskytovateľ budú spoločne označovaní tiež len ako „**Strany**“ alebo „**Zmluvné strany**“.

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto zmluvy za účelom rámcovej úpravy vzájomnej spolupráce pri poskytovaní servisných služieb Poskytovateľom Objednávateľovi tak, aby bol medzi zmluvnými stranami jednoznačným spôsobom upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie servisných služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Rámcovú servisnú zmluvu.

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) **„Service Desk“** je miesto na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa, alebo Koncového zákazníka.
- b) **„Služby, alebo Servisné služby“** sú služby inštalácie, odinštalovania, údržby a opravy technických zariadení alebo ich častí, vrátane dodania náhradných dielov a programového vybavenia.
- c) **„Dostupnosť služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokalite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba od 9:00 do 17:00 hod. Táto doba sa rozširuje o dobu vyžiadanú ako samostatnú službu **„Pohotovosť na pracovisku“** až do maximálnej úrovne 24x7.
- d) **„Doba odozvy“** je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý uplynie od oznámenia požiadavky do času, ktorý potrebuje Poskytovateľ na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia požiadavky (v závislosti od parametra **„Dostupnosť služby“**).
- e) **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potrebuje Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky, t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Service Desku) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy bolo akceptované náhradné riešenie.
Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Service Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v Service Desku. Tento čas plyní iba počas doby **„Dostupnosti služby“**.
- f) **„Doba náhradného riešenia“** je čas (v minútach, hodinách, dňoch) počas ktorého je poskytnuté Zákazníkovi schválené náhradné riešenie.
- g) **„Externý poskytovateľ služieb“** je tretia strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovala a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy (Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých Zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán).
- h) **„Informácie Zákazníka“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ, alebo Koncový zákazník Poskytovateľovi v čase platnosti tejto Rámcovej servisnej zmluvy.
- i) **„Incident“** je popis a automatické alebo ručné hlásenie stavu služby pri ktorej dôjde ku čiastočnej (zníženie kvality služby) alebo úplnej nedostupnosti služby.
- j) **„Miesto, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy.
- k) **„Náhradné riešenie“** je riešenie, ktoré nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkcionálnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
- l) **„Povolené náhradné zariadenie“** je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
- m) **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa alebo Koncového zákazníka nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Rámcovej servisnej zmluvy.

- n) **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku Objednávateľa, alebo Koncového zákazníka po pracovnej dobe v čase 17.00 – 09.00 v pracovných dňoch a v režime 24hodín x 7 dní v týždni v dňoch pracovného voľna alebo pracovného pokoja.
- o) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej služby. Každá služba je popísaná súborom parametrov, pričom pre účely tejto Rámcovej servisnej zmluvy sú služby a ich parametre definované v Prílohe č.1.
- p) **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch služieb podľa Prílohy č.1, popisujúcich dostupnosť služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie Incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
- q) **„Koncový zákazník“** je tretia strana, iná než Objednávateľ, ktorá je skutočným prijímateľom výkonu Služby.

Čl. 1. Predmet Rámcovej servisnej zmluvy

- 1.1** Rámcovou servisnou zmluvou si Zmluvné strany upravujú svoj vzájomný vzťah, práva a povinnosti pri uzatváraní čiastkových objednávok, na základe ktorých:
- Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi servisné služby ako inštalácia, odinštalovanie, údržbu a opravu technických zariadení (hardware) alebo ich častí, vrátane dodania náhradných dielov a programového vybavenia (software), bližšie špecifikované v Dodatkoch k Rámcovej servisnej zmluve.
 - Poskytovateľ lokalizuje a odstráni zistené chyby na predmete servisu popísaných v jednotlivých Dodatkoch;
 - Objednávateľ sa zaväzuje za Pohotovosť na pracovisku a za vykonaný servisný výkon, za podmienky splnenia všetkých povinností podľa Článku 6 Protiplnenia podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy a jej Dodatkov, prevziať a uhradiť Poskytovateľovi sumu za poskytnuté Služby podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy a jej Dodatkov.
- 1.2** Rozsah Servisných služieb je bližšie špecifikovaný v Prílohe č.1., avšak hlavnými činnosťami sú oprava hardvéru a firmvéru a výkon dodatkových činností na vyžiadanie.
- 1.3** V prípade, ak z potvrdeného Dodatku k Rámcovej servisnej zmluve vyplýva pre poskytovanie Služieb dojednanie, ktoré je v rozpore s niektorým ustanovením tejto Rámcovej zmluvy, má prednosť osobitné dojednanie Zmluvných strán vyplývajúce z potvrdeného Dodatku k Rámcovej servisnej zmluve.

Čl. 2. Dodatky k Rámcovej servisnej zmluve

- 2.1** Žiadosť Objednávateľa o poskytnutie Služby Poskytovateľom v rozsahu a podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy vyjadruje Objednávateľ formou písomného Dodatku k Rámcovej zmluve, Príloha č.3, ktorý je povinný Poskytovateľovi doručiť k finálnemu nahliadnutiu a schváleniu prostredníctvom e-mailu na adresu: *bcc_hrochot@dsxperts.com* Podpísané Dodatky budú doručené Poskytovateľovi na korešpondenčnú adresu DSX-Data Solutions eXperts, s.r.o., Pečnianska 9, 851 01 Bratislava.
- 2.2** Ak sa doručený Dodatok k Rámcovej servisnej zmluve týka predmetu Servisných služieb a zákazníkov uvedených v tejto Rámcovej servisnej zmluve podľa Prílohy č.1 Katalógu služieb, Poskytovateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní od jej obdržania oznámiť Objednávateľovi jej prijatie.
- 2.3** Ak sa doručený Dodatok k Rámcovej servisnej zmluve týka predmetu Servisných služieb neuvedených v tejto Rámcovej servisnej zmluve, resp. takých, ktoré sú nad rámec Servisných služieb dohodnutých medzi Zmluvnými stranami, Poskytovateľ sa zaväzuje posúdiť Objednávateľovu objednávku a v lehote určenej v objednávke, nie však neskôr ako 5 pracovných dní odo dňa jej obdržania, Odberateľovi písomne predložiť ponuku na požadovaný výkon servisných prác. Ak Poskytovateľ ponuku Objednávateľa písomne potvrdí, vznikne medzi Zmluvnými stranami obchodný záväzkový vzťah, ktorého predmetom bude poskytovanie Servisných služieb v rozsahu uvedenom v ponuke Poskytovateľa potvrdenej Objednávateľom a Objednávateľovi povinnosť zaplatiť za poskytnuté Služby dojednanú cenu. V prípade, že Objednávateľ zašle Poskytovateľovi protinávrh k ponuke, vznikne Zmluvným stranám povinnosť na vzájomné plnenie, keď sa stretnú ich vzájomné súhlasné písomné prejavy vôle (bezvýhradná akceptácia návrhu jednej zmluvnej strany druhou zmluvnou stranou). Pre doručovanie podľa tohto bodu postačuje komunikácia prostredníctvom e-mailu, ale finálne oznámenie návrhu bude doručené v písomnej forme osobne alebo poštou na korešpondenčnú adresu DSX-Data Solutions Experts, s.r.o., Pečnianska 9, 851 01 Bratislava.

- 2.4** Písomný Dodatok k Rámcovej servisnej zmluve musí obsahovať najmä:
Špecifikáciu požadovaných Služieb, v prípade, že pôjde o Služby nad rozsah stanovený touto Rámcovou servisnou zmluvou, uvedenie týchto Služieb s poznámkou, že ide o Služby nad rozsah stanovený Rámcovou servisnou zmluvou;
- a) V prípade požiadavky na odstránenie poruchy jej opis s určením:
- 1) typu a modelu zariadenia
 - 2) jeho sériové číslo
 - 3) označenie geografického miesta (obec, ulica, popisné číslo budovy) kde sa porucha vyskytuje
 - 4) meno a priezvisko kontaktnej osoby
 - 5) popis problému
- b) Reakčné doby, t.j. termín začatia prác a/alebo odstránenia vady, resp. ukončenia výkonu servisného zásahu s určením priority uskutočnenia a poskytnutia Servisnej služby. Na určenie, či ide o prioritnú objednávku je oprávnený Objednávateľ;

ČI. 3.

Cena za Servisné služby a platobné podmienky

- 3.1** Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu dohodnutú v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov špecifikovaných v objednávke podľa platobných podmienok tejto zmluvy a v súlade so Zákonom číslo 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov.
- 3.2** Zmluvné strany sa dohodli, že cena za prevádzkovanie infraštruktúry Objednávateľa počas bežných pracovných hodín (8.00-16.30 v pracovných dňoch) bude stanovená paušálne na kalendárny mesiac vo výške 215,- Eur (slovom: dvestopäťnásť Eur) bez DPH. Tento paušálny poplatok obsahuje výkony vo výške maximálne 8 (slovom: osem) pracovných hodín za mesiac.
- 3.3** Zmluvné strany sa dohodli, že hodinová sadzba za úkony po vyčerpaní paušálnych výkonov daného mesiaca bude vo výške 16,50 Eur (slovom: šesťnásť eur a päťdesiat centov) v pracovné dni v čase od 8.30 do 16.30, a 24,75 Eur (slovom: dvadsaťštyri eur a sedemdesiatpäť centov) mimo tohto pokrytia, ako aj v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja. Hodinová sadzba sa bude účtovať za každú, aj začatú hodinu.
- 3.4** Cena za Služby podľa bodu 3.2 a 3.3 je cenou bez DPH.
- 3.5** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za prevádzkovanie infraštruktúry Objednávateľa na pracovisku a cenu vykonaných Služieb raz mesačne, a to vždy za predchádzajúci mesiac. Faktúru je povinný vystaviť najneskôr do 15 pracovných dní nasledujúceho mesiaca a doručiť ju Objednávateľovi. Neoddeliteľnou prílohou každej faktúry musí byť Výkaz prác o poskytnutých službách na vyžiadanie podľa Prílohy č.2, potvrdený Objednávateľom alebo Koncovým zákazníkom.
- 3.6** Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Faktúra – daňový doklad musí obsahovať okrem presného rozpisu jednotlivých servisných zásahov aj všetky náležitosti stanovené v platnom zákone o dani z pridanej hodnoty, príp. iných právnych predpisoch stanovujúcich náležitosti daňového dokladu. Ak Objednávateľ faktúru nezaplatí v lehote splatnosti, je v omeškaní.
- 3.7** Akákoľvek splatná peňažná suma sa bude považovať za uhradenú momentom jej odoslania z účtu Objednávateľa, t.j. realizácie platby bankou.

Čl. 4. Spôsob poskytovania Servisných služieb

- 4.1** Poskytovateľ bude Servisné služby poskytovať na zariadeniach vo vlastníctve Objednávateľa alebo tretích osôb, ktoré budú v zmluvnom vzťahu s Objednávateľom.
- 4.2** Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o stave, priebehu, a ukončení riešenia nahlásených požiadaviek, úloh a problémov na základe objednávky Objednávateľa resp. Dodatku k Rámcovej servisnej zmluve.
- 4.3** Poskytovateľ je povinný prednostne riešiť požiadavky, úlohy a problémy, ktoré sú Objednávateľom označené v objednávke resp. Dodatku k Rámcovej servisnej zmluve ako prioritné.
- 4.4** O poskytnutí Servisnej služby bude vyhotovený Výkaz prác o poskytnutých službách na vyžiadanie podľa Prílohy č.2. Výkaz prác o poskytnutých službách na vyžiadanie musí byť potvrdený Objednávateľom alebo Koncovým zákazníkom. Objednávateľ je povinný zabezpečiť podpis a účasť Koncového zákazníka pri preberaní poskytnutej Servisnej služby. Servisná služba sa bude považovať za riadne poskytnutú podpisom Výkazu prác o poskytnutých službách na vyžiadanie Koncovým zákazníkom, ktorým potvrdí vykonanie Služby podľa objednávky resp. Dodatku k Rámcovej servisnej zmluve .

Čl. 5. Doba plnenia a reakčné doby

- 5.1** Poskytovateľ bude Servisné služby poskytovať podľa potreby v čase špecifikovanom v jednotlivých Dodatkoch k Rámcovej servisnej zmluve.
- 5.2** Reakčné doby pre jednotlivé servisné zásahy budú bližšie špecifikované v jednotlivých Dodatkoch k Rámcovej servisnej zmluve.

Čl. 6. Protiplnenia

- 6.1** Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pre riadne plnenie podľa tejto Rámcovej servisnej zmluvy súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na poskytovanie Služieb podľa SLA kritérií definovaných v jednotlivých Dodatkoch tejto Rámcovej servisnej zmluvy.
- 6.2** Poskytovateľ vykonáva Servisné služby cez vzdialený prístup alebo u Objednávateľa (on-site). Objednávateľ si pre tento účel nainštaluje technické prostriedky, ktorými Poskytovateľovi umožní vzdialený prístup k predmetu plnenia Rámcovej servisnej zmluvy.
- 6.3** Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi pre vykonávanie činnosti podľa Článku č.1 tejto Rámcovej servisnej zmluvy nasledujúce podklady a prostriedky:
 - denník operátora, protokoly, chybové výpisy;
 - všetku potrebnú projektovú a technickú dokumentáciu, vrátane SW médií a licencií inštalovaného programového vybavenia;
 - na požiadanie aj súčinnosť zodpovedného pracovníka Objednávateľa.

Čl. 7.

Zodpovednosť za škody, zodpovednosť za vady a zmluvné pokuty

- 7.1** Zodpovednosť Poskytovateľa je upravená príslušnými ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 7.2** Poskytovateľ Služieb zodpovedá iba za kvalitu ním vykonaných prác.
- 7.3** Pri nedodržaní reakčných dôb Poskytovateľom (pri nedodržaní SLA zadaných v jednotlivých Dodatkoch), si Objednávateľ môže uplatniť nárok na zmluvnú pokutu v sume 50% z ceny servisného zásahu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 7.4** V prípade omeškania Objednávateľa alebo Koncového zákazníka s úhradou splatnej faktúry alebo jej časti má Poskytovateľ právo na úroky z omeškania vo výške 0,05 % dlžnej sumy za každý začatý deň.

Čl. 8.

Obmedzenia poskytovania Služieb

- 8.1** V prípade, že Poskytovateľ preukáže, že v dôsledku porušenia povinností Zákazníka existuje na mieste stav, ktorý predstavuje ohrozenie zdravia osôb poskytujúcich Služby, má Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie Služieb, dokiaľ takéto ohrozenie nie je odstránené, bez uplatnenia sankcií zo strany Objednávateľa, alebo Koncového zákazníka.
- 8.2** Poskytovateľ bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou v súvislosti s obmedzeniami podľa tohto článku Rámcovej servisnej zmluvy a vždy prihliadne na oprávnené záujmy Objednávateľa alebo Koncového zákazníka.

Čl. 9.

Súčinnosť a vzťah s tretími stranami

- 9.1** Zmluvné strany sa vzájomne zaväzujú poskytnúť si vzájomne na požiadanie druhej Zmluvnej strany alebo zabezpečiť poskytnutie treťou stranou všetkej potrebnej súčinnosti nevyhnutnej pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Rámcovej servisnej zmluvy.
- 9.2** Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú takú zmenu týkajúcu sa Rámcovej servisnej zmluvy s externým Poskytovateľom Služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Rámcovej servisnej zmluvy.

Čl. 10.

Objednávanie a riadenie služieb

- 10.1** Služby objednáva Objednávateľ cez Poskytovateľa na zákaznickom telefónnom čísle 0903 614 844 alebo pomocou e-mailu na adresu bcc_hrochot@dsxperts.com pričom v správe musia byť jasne definované parametre (zákazník, typ poruchy, požadovaná činnosť). Obidve formy sú rovnocenné a prístupné počas celej doby Dostupnosti služieb, vrátane Pohotovosti.
- 10.2** Poskytovateľ môže dočasne prerušiť akúkoľvek Službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia zariadení iba po dohode s Objednávateľom a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutná na vykonanie tejto opravy.

- 10.3** Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo) používaný v súvislosti so službami (pričom sa strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy.
- 10.4** Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených odsekov 10.2 a 10.3 zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania služby alebo prideleného zdroja čo najskôr, minimálne však 10 pracovných dní vopred, ak nie je v Prílohách uvedené inak, a po odstránení príčin neplánovaného prerušenia poskytovania služby, tiež oznámenie o jeho príčine. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa, alebo Koncového zákazníka.

Čl. 11. Dôvernosť informácií

- 11.1** Zmluvné strany považujú obsah tejto Rámcovej servisnej zmluvy za predmet obchodného tajomstva a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o ňom, resp. zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami alebo spolupracujúcimi tretími stranami o obsahu tejto Rámcovej servisnej zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Rámcovej servisnej zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem Zmluvných strán.
- 11.2** Odsek 11.1 sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných Služieb pre Zákazníka a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie Služby požadovanej Objednávateľom, alebo Koncovým Zákazníkom.
- 11.3** Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Rámcovej servisnej zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.
- 11.4** Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Rámcovej servisnej zmluvy pred zverejnením a sprístupnením tretím stranám bez súhlasu druhej Zmluvnej strany tak, ako ochraňuje svoje vlastné informácie podobnej dôležitosti. Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne prezradí, zverejní, oznámi informácie týkajúce sa tejto Zmluvy tretej strane v rozpore s ustanoveniami tohto odseku, zaväzuje sa zaplatiť poškodenej strane zmluvnú pokutu vo výške 33 000,- €, ako aj každú preukázateľnú škodu presahujúcu výšku tejto zmluvnej pokuty za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany obchodného tajomstva.
- 11.5** Záväzok mlčanlivosti podľa tohto článku Rámcovej servisnej zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Rámcovej servisnej zmluvy.
- 11.6** Za informáciu o obchodnom tajomstve nebude pre účely tohto článku považovaná informácia, ktorá je verejne dostupná alebo neskôršie sa stane verejne dostupnou iným spôsobom ako porušením tejto Rámcovej servisnej zmluvy.

Čl. 12. Riešenie sporov

- 12.1** V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

Čl. 13. Vyššia moc

- 13.1** Na účely tejto Rámcovej servisnej zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti (*vis maior*), ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, atď.
- 13.2** Ak sa splnenie tejto Rámcovej servisnej zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3 mesiace, strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, požiada druhú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode, má strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od Rámcovej servisnej zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

Čl. 14. Doba platnosti zmluvy

- 14.1** Táto Rámcová servisná zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. mája 2011.
- 14.2** Táto Rámcová servisná zmluva sa dojednáva na dobu neurčitú. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne vypovedať túto Rámcovú servisnú zmluvu bez uvedenia dôvodu, písomná výpoveď však môže byť druhej Zmluvnej strane doručená až po uplynutí 3 kalendárnych mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej servisnej zmluvy. Výpovedná lehota sú tri mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 14.3** Platnosť jednotlivých Dodatkov a príloh k Rámcovej servisnej zmluve je definovaná v samotných Dodatkoch a prílohách.

Čl. 15. Záverečné ustanovenia

- 15.1** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej servisnej zmluvy je vzor „Dodatok k Rámcovej servisnej zmluve“ uvedený ako Príloha č.3.
- 15.2** Táto Rámcová servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po jej podpise.
- 15.3** Poskytovateľ môže práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Rámcovej servisnej zmluvy previesť na tretí subjekt výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
- 15.4** Táto Rámcová servisná zmluva môže byť menená alebo dopĺňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma Zmluvnými stranami. Rámcová servisná zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých po jednom dostane každá Zmluvná strana.
- 15.5** Zmluvné strany vyhlasujú, že si Rámcovú servisnú zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah Rámcovej servisnej zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Čl. 16. Prílohy

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

- Príloha č.1 **„ZOZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB “** obsahuje popis parametrov poskytovaných služieb.
- Príloha č.2 **„VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH NA VYŽIADANIE“** je formulár, ktorý vyplíňa Poskytovateľ ako podklad ku fakturácií za vyžiadané služby.
- Príloha č.3 **„VZOR DODATKU KU RÁMCOVEJ SERVISNEJ ZMLUVE“**

V Hrochoti, dňa 26. apríla 2011.

V Bratislave, dňa 26. apríla 2011.

za Objednávateľa
Obec Hrochoť

za Poskytovateľa
DSX-Data Solutions eXperts, s.r.o.


.....
Anna Cerhýňová
starostka






.....
Dušan Harnádek
konateľ

Príloha č.1 „Zoznam poskytovaných služieb“

1.

Obchodný názov zákazníka:	Obec Hrochoť
Lokalita:	Námestie A. Sládkoviča 343/1, 976 37 Hrochoť
Parametre SLA:	9x5 remote/on-site support
Reakčná doba:	nasledujúci pracovný deň
Fix time:	6 hodín
Rozsah služieb:	servis hardvéru, servis operačného systému, kancelárskeho balíka, antivírovej ochrany
Predmet servisu:	3 ks neznačkové PC
Náhradné diely:	Objednávatel'
Parametre SLA:	9x5 remote/on-site support
Reakčná doba:	nasledujúci pracovný deň
Fix time:	---
Rozsah služieb:	oprava softvérových konfigurácií
Predmet servisu:	SuSE Linux Enterprise Server, zálohovací softvér Amanda, súborový server, virtualizovaná vrstva (Urbis)
Náhradné diely:	---
Parametre SLA:	9x5 remote/on-site support
Reakčná doba:	nasledujúci pracovný deň
Fix time:	6 hodín
Rozsah služieb:	servis hardvéru
Predmet servisu:	zariadenia dodané Poskytovateľom na základe ponuky DSX0122-11
Náhradné diely:	zabezpečí Dodávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom

Príloha č.2 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH NA VYŽIADANIE“

 VÝKAZ PRÁCE / PREBERACÍ PROTOKOL			
Údaje o Servísnej požiadavke			
ID Servísnej požiadavky		Popis závady	
Číslo služby	Názov služby		
Popis riešenia			
Dodaný materiál			Sériové číslo
Dátum registrácie	Doba riešenia		
Údaje o zariadení			
Zariadenie číslo	Značka/názov		
Výrobné číslo	Druh		
Údaje o užívateľovi			
Meno zodpovedného užívateľa			Os.č.
Číslo a názov útvaru			
Nákladové stredisko			
Telefón/klapka	Lokalita/objekt		
Záväzné prehlásenie pri prebratí hardware			
<p>Dolupodpisany zamestnanec týmto preberám na výkon svojej práce horeuvedené zariadenie – hardvér, ktorý je v majetku ASP a.s., v správe PosAm spol. s r.o. a potvrdzujem svoju zodpovednosť za prevzaté zariadenie podľa § 185 Zák. práce</p> <p>Zaväzujem sa, že o zverené zariadenie sa budem riadne starať a používať ho výlučne na pracovné účely v súlade s platnými zákonnými a internými predpismi</p>			
Záväzné prehlásenie pre prebratie software			
<p>Dolupodpisany užívateľ informácie technológie, ktorá je v majetku ASP, prehlasujem týmto, že som si vedomý skutočnosti, že autorské práva a počítačové programy sú predmetom ochrany podľa Autorského zákona (zák. č. 383/1997 Z.z.), a že porušovanie autorských práv je trestným činom podľa § 152 Trestného zákona (zák. č. 140/1961 Zb.).</p> <p>Prehlasujem, že som si plne vedomý toho, že akékoľvek programové vybavenie môže byť na technických prostriedkoch v majetku ASP. prevádzkované len so súhlasom správy siete potvrdeným písomne na tomto protokole, a že ho nemôžem kopírovať v prospech tretích osôb. Zaväzujem sa, že pri používaní uvedenej pracovnej stanice nebudem používať a inštalovať programové vybavenie získané protiprávne. Nelegálne používanie a šírenie softvéru podlieha trestnoprávnej zodpovednosti.</p>			
Ďalšie vyhlásenia			
Týmto preberacím protokolom sa rušia všetky predchádzajúce potvrdenia/protokoly o prevzatí tohoto zariadenia, so zhodným sériovým číslom rovnakým preberajúcim užívateľom.			
Dátum, podpisy zodpovedných osôb			
Dátum pridelenia Serv. požiadavky firmou			
Najneskorší dátum vyriešenia Serv. požiadavky firmou			
Dátum Odovzdané/Prevzaté (Vyriešené) firmou			
Odovzdal/Prevzal za firmu			
Odovzdal/Prevzal zodpovedný užívateľ			podpis
Žiadateľ			podpis
Vyjadrenie spokojnosti zákazníka s riešením Servísnej požiadavky firmou PosAm			
<input type="checkbox"/> Veľmi spokojný <input type="checkbox"/> Spokojný <input type="checkbox"/> Nespokojný <input type="checkbox"/> Veľmi nespokojný			
Dôvod nespokojnosti s riešením Serv. požiadavky firmou PosAm			

Príloha č.3 „Vzor Dodatku ku Rámcovej servisnej zmluve“.

Dodatok č. k Rámcovej servisnej zmluve

Zákazník – názov zákazníka (obchodné meno)	
Evidenčné číslo objednávky	
Dátum/Čas nahlasovania	
Záručný / Pozáručný servis	<input type="checkbox"/> záručný <input type="checkbox"/> pozáručný
Názov Adresa	Adresa zákazníka – miesto výkonu služieb
Meno užívateľa Tel. číslo/ e-mail	
Vybavuje Meno Tel. číslo / e-mail	
Typ / Model zariadenia	nižšie
Výrobné/Inventárne číslo HW	nižšie
Popis požiadavky: Predmetom servisu sú nasledovné časti IS:	
Poskytovateľ	
Požadovaný čas vyriešenia (SLA)	