

Z m l u v a **o úrovni poskytovania služieb súvisiacich** **s prevádzkou informačných** **a komunikačných technológií -** **SLA zmluva**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného
zákonníka

Čl. 1 **Zmluvné strany**

1. Objednávateľ

Správa športových a kultúrnych zariadení mesta Trnava

Sídlo: Hlavná 17, 917 71 Trnava

Štatutárny orgán: Ing. Martin Turčan, riaditeľ

IČO: 00598135

DIČ: 2021190963

Banka: Všeobecná úverová banka, a.s.

IBAN: SK07 0200 0000 0000 0633 4212

(ďalej len „objednávateľ“)

2. Dodávateľ

TT – IT, s.r.o.

Sídlo: Trhová 2, 917 01 Trnava

Štatutárny orgán: Jaroslav Otčenáš, konateľ

IČO: 44 102 771

IČ DPH: SK2022591582

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, Oddiel: Sro,

Vložka číslo: 21809/T

Banka: Československá obchodná banka, a. s.

Č. účtu: SK5275000000004006435118

(ďalej len „dodávateľ“)

Čl. 2 **Úvodné ustanovenie**

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu, ktorou upravujú úroveň poskytovania služieb súvisiacich s prevádzkou informačných a komunikačných technológií (z angl. service level agreement – odtiaľ SLA zmluva).

Čl. 3 Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je dodávka služieb súvisiacich s prevádzkou informačných a komunikačných systémov pre objednávateľa a jeho zamestnancov (ďalej len „používateľa“) v úrovni a rozsahu dohodnutých touto zmluvou.
2. Na základe tejto zmluvy sa dodávateľ zaväzuje pre objednávateľa zabezpečovať služby definované v prílohe č. 1 „Definícia služieb“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s dodávateľom pri realizácii úrovne a rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 k tejto zmluve a zaväzuje sa zaplatiť dodávateľovi dohodnutú cenu za poskytnuté služby. Definovanie služieb v súlade s týmto ustanovením zahŕňa aj poskytovanie zariadení, prostredníctvom ktorých dodávateľ poskytne predmetné služby objednávateľovi a to aj v prípade, keď to pri definovaní jednotlivých služieb nie je priamo uvedené.
3. Služby uvedené v Prílohe č. 1 budú poskytované na nasledujúcom množstve IKT:
 - a. do 33 ks desktopových PC;
 - b. do 1 ks aplikačný server HUMAN;
 - c. do 20 ks tlačiarňach (v obmedzenom rozsahu uvedenom v prílohe č. 1).

Čl. 4 Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia predmetu zmluvy sú sídla a jednotlivé prevádzkové priestory objednávateľa a dodávateľa na území mesta Trnava:
 - Sídlo Objedávateľa – Hlavná 17;
 - Kino Hviezda, Ulica Paulínska 1;
 - Mestská plaváreň Zátvor, Ulica Rovná 9;
 - Areál zdravia Trnava – Modranka, Ulica Ivana Krasku 34;
 - Mestská športová hala, Ulica Rybníková 15;
 - Mestský zimný štadión, Ulica Spartakovská 1/B.Zmena alebo rozšírenie prevádzkových priestorov musí byť definované písomným dodatkom k zmluve odsúhlaseným obidvoma zmluvnými stranami.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečovať pre objednávateľa služby v rozsahu predmetu zmluvy počas platnosti zmluvy, ak sa vzhľadom na charakter služby nedohodne s objednávateľom inak.
3. Užívateľská podpora je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8,00 do 16,00 h.

4. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi v pracovnom čase objednávateľa prístup k technickým zariadeniam v objektoch objednávateľa uvedených v ods. 1 tohto čl. za účelom plnenia predmetu tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje na základe osobitnej odôvodnenej požiadavky doručenej kontaktnej osobe elektronickou formou umožniť potrebný prístup k technickým zariadeniam v objektoch objednávateľa uvedených v ods. 1 tohto čl. aj mimo pracovného času objednávateľa za podmienok určených dohodou kontaktných osôb.

Čl. 5

Kontaktné osoby a zásady komunikácie

1. Kontaktné osoby pre potreby tejto zmluvy sú:
 - za dodávateľa TT – IT, s.r.o. – konateľ spoločnosti
 - za objednávateľa – osoba určená riaditeľom organizácieZmenu kontaktnej osoby je zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou.
2. Všetky požiadavky objednávateľa vrátane používateľskej podpory sú odovzdávané cez aplikáciu Helpdesk (ďalej len „HD“).

Čl. 6

Všeobecné ustanovenia

1. Dodávateľ je po dohode s objednávateľom oprávnený vydávať záväzné pokyny a smernice používateľom objednávateľa z dôvodu zabezpečenia bezporuchovej prevádzky poskytovaných služieb, ktoré budú v písomnej forme odovzdané kontaktnej osobe objednávateľa.

Čl. 7

Platnosť a doba trvania

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom portáli Objednávateľa.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od 01.01.2020, s výpovednou lehotou 6 mesiacov. Výpovedná lehota začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

Čl. 8 Cena služby

1. Všetky ceny podľa tejto zmluvy sú uvedené bez DPH, ak v tejto zmluve nie je uvedená aj cena s DPH. K uvedeným cenám bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty podľa platnej sadzby DPH na základe právnych predpisov aktuálne platných v zúčtovacom období.
2. Mesačný poplatok za poskytovanie služieb definovanej v Prílohe č. 1 je 1612,85 € bez DPH (1935,42 € s DPH).
3. Súhrnný poplatok za poskytnutie služieb na celý rok 2020 (12x1612,85 € bez DPH, t.j. 19.354,20 € bez DPH) bude uhradený na základe vystavenej faktúry najneskôr s dátumom vystavenia najneskôr **31.12.2019**.
4. V prípade ukončenia zmluvy pred 31.12.2020 sa objednávateľovi vráti pomerná časť zaplatenej sumy uvedenej v bode 3 tohto článku zmluvy.
5. Od 1.1.2021 bude fakturácia realizovaná prvý deň v mesiaci za aktuálny nasledujúci kalendárny mesiac a to v stanovenej výške 1612,85 € bez DPH (1935,42 € s DPH).
6. Cena za dodatočné navýšenie služieb podľa prílohy č. 1 „Definícia služieb“ časť C bude dojednaná na základe osobitnej objednávky po posúdení náročnosti jednotlivých navyšovaných služieb v súlade s dohodnutým cenníkom:
 - 3.1 cena za hodinu práce technika: 17,00 eur (20,40 eur vrátane DPH);
 - 3.2 cena za hodinu práce systémového integrátora: 25,00 eur (30,00 eur vrátane DPH);
 - 3.3 cena za zriadenie nových technologických zariadení:
 - bude stanovená na základe dohody a separátnej objednávky.Fakturácia služieb bude realizovaná po podpise preberacieho protokolu zo strany kontaktnej osoby za objednávateľa.
7. Splatnosť faktúr je 14 dní od ich doručenia objednávateľovi.

Čl. 9 Sankcie

1. V prípade nedodržania termínov spracovania požiadavky v rámci poskytovania služieb podľa prílohy č. 1 „Definícia služieb“ je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 34,00 eur za každý aj začatý deň omeškania.
2. Sankcie uplatnené voči dodávateľovi budú riešené formou zápočtu k fakturovanej cene služieb za nasledujúce zúčtovacie obdobie.

Čl. 10

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje mať vypracovaný bezpečnostný projekt na ochranu osobných údajov, ktorý je v súlade s platnou legislatívou. Objednávateľ zaväzuje dodržiavať ustanovenia bezpečnostného projektu a tiež je povinný zabezpečiť dodržiavanie ustanovení bezpečnostného projektu užívateľmi.
2. Objednávateľ sa zaväzuje poučiť užívateľov o zákaze akejkoľvek manipulácie s technickými zariadeniami dodávateľa a manipulácie (zapájanie, odpájanie, ...) so sieťovými zásuvkami štruktúrovanej kabeľáže používanými pre pripojenie technických zariadení dodávateľa z dôvodu prevádzkovania služieb podľa tejto zmluvy, bez vedomia dodávateľa.
3. Objednávateľ zodpovedá za škody vzniknuté na technických zariadeniach dodávateľa umiestnené v priestoroch objednávateľa spôsobené konaním zamestnancov objednávateľa, krádežou alebo živelnou udalosťou.
4. Objednávateľ sa zaväzuje oznámiť potrebu presunu technických zariadení dodávateľa dodávateľovi minimálne 2 pracovné dni vopred, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
5. V prípade odôvodnenej požiadavky bude zamestnancom objednávateľa umožnené na základe dohody kontaktných osôb využívať metodickú podporu priamo od tvorcov aplikácie Cora Geo používanú pri ich pracovných činnostiach. Takáto skutočnosť musí byť vopred konzultovaná s dodávateľom. Pre IS Cora Geo je maximálny rozsah telefonických konzultácií 2 hodiny mesačne v rámci Ceny služieb uvedenej v Čl. 8.
6. Úprava aplikačných systémov (s výnimkou legislatívnych zmien) bude realizovaná prostredníctvom dodávateľa na základe odsúhlasenia kontaktnou osobou objednávateľa, a prípadného nacenenia (ak to situácia vyžaduje) a doprogramovania takejto úpravy.
7. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku, nevyužije ich pre osobnú potrebu, bez súhlasu objednávateľa ich nezverejní ani neposkytne inej osobe a to ani po ukončení tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zák. č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Nariadenie 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a podmienky práce pri nakladaní s osobnými údajmi na strane objednávateľa, uvedené v bode 8 tohto článku zmluvy.
8. Zoznam osobných údajov, ktoré má dodávateľ k dispozícii k nahliadnutiu a korekciám: meno, priezvisko, titul, rodné priezvisko, trvalé bydlisko,

národnosť, štátna príslušnosť, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, dátum a miesto narodenia, číslo účtu v banke, rodinný stav, mzdové zaradenie, dosiahnuté vzdelanie, platové podmienky, zdravotný stav, telefónny kontakt meno a priezvisko rodinných príslušníkov, rodné číslo rodinných príslušníkov, dátum narodenia rodinných príslušníkov, trvalé bydlisko rodinných príslušníkov.

9. Z hľadiska práce s osobnými údajmi objednávateľ umožňuje prístup dodávateľovi do informačného systému „Personalistika a mzdy“ v nasledovnom rozsahu:
 - zavádzanie systémových zmien;
 - asistencia pri systémovej údržbe aplikácií;
 - priebežná údržba dátových prostredí;
 - operatívne konzultácie pri bežnom spracovaní;
 - hot-line podpora;
 - vzdialený prístup do informačného systému;
 - zálohovanie informačného systému.
10. Dodávateľ nie je oprávnený spracovávať osobné údaje v mene objednávateľa, môže robiť operácie s osobnými údajmi v systéme len v súvislosti s vykonávaním činností podľa bodu 9 tohto článku zmluvy a výslovne len na požiadanie objednávateľa.
11. Dotknutými osobami, ktorých osobné údaje sú v tomto systéme spracovávané, sú zamestnanci Správy kultúrnych a športových zariadení mesta Trnava a osoby ktoré majú uzatvorené dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru.

Čl. 11

Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvné vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka alebo Občianskeho zákonníka, ktoré svojou povahou upravujú práva a povinnosti im najbližšie.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory sa budú riešiť predovšetkým dohodou zmluvných strán.
3. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá strana obdrží po 2 rovnopisy.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - a. Príloha č. 1 – Definícia služieb.
5. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, že túto zmluvu neuzatvárajú v tiesni ani za nápadne

nevýhodných podmienok a že táto zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážne mienenú vôľu, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

6. Zmluva zverejnená dňa 19.12.2019.

V Trnave dňa 19.12.2019

.....
Ing. Martin Turčan
riaditeľ SKaSZ

.....
Jaroslav Otčenáš,
konateľ TT-IT, s.r.o.

Príloha č. 1 - Definícia služieb		
Skupina A Prevádzkovanie informačných a komunikačných systémov		
Služba	Popis činností	dostupnosť služby
Hardvér a operačný systém		
Napájanie	kontrola funkčnosti agregátu pre potreby serverovej infraštruktúry doplňovanie paliva a kontrolné štartovanie záložného agregátu	
A 1	Záložné napájanie kľúčových HW zariadení v budove Trhová 3 (MsÚ) a Starohájska 2 v prípade výpadku el. energie	okamžite po výpadku
správa servrov	inštalácia a zabezpečovanie funkčnosti servra inštalácia a zabezpečovanie funkčnosti operačného systému servra kontrola integrity operačného systému implementácia aktualizácií softvéru správa licencií	
A 2	Zabezpečenie prevádzky databázových, doménových a aplikačných servrov	do 1 pracovného dňa
Aplikačný softvér		
ISS	správa aplikácie inštalácia kumulatívnych zmien a verzií nastavenie systému po zmenách sledovanie konzistencie dát, upozornenia na chyby záloha databázy a dát ISS pri zmene verzie	
Office 365	správa aplikácie riadenia správa licencií	
MS Office	správa licencií sledovanie a inštalácia aktualizácií	
ESET	správa licencií sledovanie a inštalácia aktualizácií	
Human (PAM)	správa serverovej časti aplikácie správa licencií zálohovanie pri update	
A 4	Dostupnosť aplikačného softvéru	do 2 pracovných dní
Siete a komunikácia		
správa LAN	monitoring sieťových zariadení konfigurácia sieťových zariadení info	
A 5	Zabezpečenie prevádzky LAN	do 1 pracovného dňa
e-mailová komunikácia - webmail	sledovanie využívania priestoru e-mailových schránok upozorňovanie užívateľov v prípade preplnenej e-mailovej schránky starostlivosť o webovú aplikáciu umožňujúcu prezeranie e-mailov cez internet kontrola vírusov v e-mailových správach aktualizácia antivírusových a antispamových filtrov správa aplikácie umožňujúcej manažment e-mailových schránok	
A 6	E-mailová komunikácia	do 2 pracovných dní

Skupina B Požiadavky používateľov				
č.	Kategória	Názov	čas vyriešenia požiadavky	
B 1 Hardvér a operačný systém				
B 1 1	PC	štandardná inštalácia	do 5 pracovných dní	
B 1 2		reінštalácia	do 5 pracovných dní	
B 1 3		zmena nastavení (rekonfigurácia) pri zmene používateľa	do 5 pracovných dní	
B 1 4		zmena nastavení (rekonfigurácia) podľa požiadavky používateľa	do 3 pracovných dní	
B 1 5		profylaktika	do 3 pracovných dní	
B 1 6		diagnostika a riešenie hardverových problémov	do 3 pracovných dní	
B 1 7		diagnostika a riešenie softvérových problémov operačného systému	do 3 pracovných dní	
B 1 8		výmena periférnych zariadení (myš, klávesnica)	viď pozn. pod tabuľkou	
B 1 9		Lokálne a sieťové	štandardná inštalácia	do 3 pracovných dní
B 1 10	tlačiarne	zmena nastavení (rekonfigurácia) pri zmene používateľa	do 2 pracovných dní	
B 1 11		diagnostika (oprava ako požiadavka C)	do 2 pracovných dní	
B 1 12	Active directory (doména MIS)	vytvorenie nového používateľa	do 5 pracovných dní	
B 1 13		zmena nastavení pre existujúceho používateľa	do 3 pracovných dní	
B 1 14		zmena prístupového hesla	do 1 pracovného dňa	
B 1 15		nastavenie prístupu používateľa k zdieľaným adresárom	do 3 pracovných dní	
B 2 Softvér				
B 2 1	MS Windows	základná metodická podpora	do 1 pracovného dňa	
B 2 2	MS Office	základná metodická podpora	do 1 pracovného dňa	
B 2 3	e-mail (Office 365 a webmail)	štandardné vytvorenie e-mailovej adresy	do 5 pracovných dní	
B 2 4		vytvorenie e-mailovej skupiny a zaradenie e-mailových adries do skupiny	do 5 pracovných dní	
B 2 5		zaradenie e-mailovej adresy do skupiny	do 3 pracovných dní	
B 2 6		zmena prístupového hesla	do 1 pracovného dňa	
B 2 7		metodická podpora	do 1 pracovného dňa	
B 2 8		diagnostika a riešenie problémov	do 2 pracovných dní	
B 2 9		hromadný presun e-mailov, zálohovanie	do 5 pracovných dní	
B 2 10		ISS	vytvorenie používateľa	do 2 pracovných dní
B 2 11			základné nastavenie prístupových práv používateľa	do 2 pracovných dní
B 2 12	zmena prístupových práv používateľa		do 2 pracovných dní	
B 2 13	zmena nastavení pre používateľa		do 2 pracovných dní	
B 2 14	hromadná zmena prístupových práv		do 5 pracovných dní	
B 2 15	jednoduchá zmena tlačovej zostavy		do 2 pracovných dní	
B 2 16	vytvorenie kópie tlačovej zostavy, komplexná zmena tlačovej zostavy		do 5 pracovných dní	
B 2 17	základná metodická podpora		do 1 pracovného dňa	
B 2 18	diagnostika a riešenie chýb		do 1 pracovného dňa	
B 2 19	používateľské problémy s dátami		do 5 pracovných dní	
B 2 20	Human	vytvorenie používateľa	do 2 pracovných dní	
B 2 21		základné nastavenie prístupových práv používateľa	do 2 pracovných dní	
B 2 22		zmena prístupových práv používateľa	do 2 pracovných dní	
B 2 23		vytvorenie kópie tlačovej zostavy, komplexná zmena tlačovej zostavy	do 3 pracovných dní	
B 2 24		používateľské problémy s dátami	do 3 pracovných dní	
B 2 25		základná metodická podpora	do 1 pracovného dňa	
B 2 26	špeciálny ASW	inštalácia a nastavenie pre používateľa	do 5 pracovných dní	
B 2 27		inštalácia aktualizácií	do 5 pracovných dní	
B 2 28		diagnostika a spracovanie chýb softvéru	do 1 pracovného dňa	
B 3 Zálohovanie a bezpečnosť				
B 3 1	Bezpečnosť	diagnostika a riešenie infiltračného problému	do 1 pracovného dňa	
B 3 2		základná metodická podpora	do 1 pracovného dňa	
B 4 Telefóny a LAN				
B 4 1	LAN	zapojenie existujúcej sieťovej zásuvky	do 2 pracovných dní	
B 4 2		diagnostika a riešenie jednoduchého problému sieťovej zásuvky (výmena šnúry a pod.)	do 1 pracovného dňa	
B 4 3		diagnostika a riešenie iného problému sieťovej zásuvky, vedenia, prípadne ďalších komponentov	do 5 pracovných dní	

Pozn.: Ostatné činnosti nezahrnuté v tejto prílohy (napr. správa webového portálu, programátorské práce, správa špecifických technologických zariadení (registračné pokladnice, kinopremietačky, atď), dodávka tonerov a spotrebného materiálu, nákup licencií Office 365 a iných aplikácií) je možné riešiť podľa prílohy 1, časť C.

Skupina C Špeciálne požiadavky			
Do skupiny C patria činnosti, ktoré súvisia s rozširovaním IKT nad rámec činností popísaných v častiach A a B a nad rámec existujúcich zariadení alebo systémov, napríklad:			
hardvér a operačný systém			
	obstaranie nového technologického zariadenia - PC, tlačiareň, iná požiadavka súvisiaca s IKT		
Informačné systémy			
	zmeny systému a návrhy rozvoja IS		
	implementácia nového riešenia IS		
	importy dát IS		
	školenia používateľov		
Aplikačný softvér			
	výber, odporúčanie a nasadenie nového ASW		
	dokupovanie licencií ASW		
Zálohovanie a bezpečnosť			
	vypracovanie koncepcie rozmiestnenia záložných zdrojov		
	vypracovanie koncepcie zálohovania a obnovy		
LAN			
	návrh LAN infraštruktúry		
	rozširovanie LAN siete		
	plánovanie rozvoja LAN		
Pozn.: Činnosti uvedené v tejto časti sa vykonajú po vzájomnej dohode objemu prác a termínov, odsúhlasenia cenovej ponuky a na základe písomnej objednávky.			