

Všeobecné zmluvné podmienky k objednávke Správy IT (ďalej len ZP) ver. 01052024:

1. Spôsob vykonávania služieb

Služby uvedené v bode č.1. budú dodávané okrem nevyhnutných technických a technologických výpadkov v režime 24/7 (24 hodín, 7 dní v týždni) podľa Špecifikácie služieb .

Služby uvedené v bode č.2. budú vykonávané podľa Špecifikácie priebežne počas pracovného času dodávateľa od 7:30 hod. do 16:00 hod. aj mimo pracovného času dodávateľa. Odberateľ súhlasí s vykonávaním služieb Dodávateľa vzdialene ľubovoľne aj mimo pracovného času Odberateľa, ako aj zo vzdialeným zapnutím PC/NTB/Server a ostatnej súvisiacej infraštruktúry pre tieto účely. V prípade, že v bode 2. Špecifikácie služieb je uvedená Individuálna zľava, adekvátne k tejto zľave sa znižuje aj Normovaný časový fond uvedený v bode č.2 Objednávky Správy IT z dôvodu možnosti efektívnejšej práce Dodávateľa pri správe IT vzhľadom k počtu PC/NTB/Server/NAS. Jednotlivá Špecifikácia služieb a zálohovania bude obsahovať dátum od kedy je jednotlivá špecifikácia platná, prípadne uvedené aj číslo verzie.

Dodávky ostatných tovarov a služieb podľa bodu 3. budú vykonávané podľa Dodatočných služieb uvedených v Špecifikácii služieb a podľa aktuálneho Cenníka služieb Dodávateľa, alebo individuálnych podmienok uvedených v ponuke, ak bola k jednotlivej požiadavke taká ponuka vypracovaná a schválená zo strany Odberateľa.

Služby uvedené v bode č.4. budú vykonávané s garantovaným reakčným časom v rámci pracovného času dodávateľa od 7:30 hod. do 16:00 hod.. Služby v bode č.4. - PC/NTB do 8 hod prac. hodín od nahlásenia požiadavky v prípadoch Havarijnej požiadavky, kedy tento stav môže priamo ohroziť podnikateľskú činnosť Odberateľa. Služby v bode č.4.- Server/MS 365/Sieťová infraštruktúra do 4 hod prac. hodín od nahlásenia požiadavky v prípade Havarijnej požiadavky a teda závad serverovej a komunikačnej infraštruktúry s dopadom na všetkých užívateľov. Požiadavky v zmysle bodu č.4. musia byť nahlásené cez Servisnú zónu na www.itglobal servis.sk, a smskou na telefón zodpovedného správcu IT, v krajnom prípade smskou na tel. číslo 0905 638 241 (Ing. Peter Krištofík) z dôvodu preukázateľnosti časových údajov a popisu. Garantovaný reakčný čas sa nevzťahuje na obdobie živelných udalostí, epidémií, kalamitných situácií a iných mimoriadnych udalostí.

V ostatných prípadoch sa požiadavky začnú riešiť do 3 prac. dní, alebo podľa dohody medzi Objednávateľom a správcom IT.

2. Objednávanie, prevzatie tovarov a služieb a zmeny služieb.

Pri zadávaní požiadavky je Odberateľ povinný uviesť minimálne nasledovné údaje:

- Názov Odberateľa
- Kontaktné údaje zadávateľa a užívateľa: meno, telefón, e-mail, adresu
- Typ zariadenia
- Popis problému

V prípade, že Odberateľ neuviedol v Objednávke Správy IT Vyhradenú oprávnenú osobu na objednávanie a prevzatie tovarov, služieb a servisných požiadavok, je každá osoba oprávnená vykonávať uvedené úkony v rozsahu Zmluvy, ktorá komunikuje z e-mailovej adresy domény Odberateľa.

V prípade, že Odberateľ neuviedol v Objednávke Správy IT Vyhradenú oprávnenú osobu na zmeny rozsahu a cien služieb uvedených v Špecifikácii tieto zmeny schvaľuje konateľ. Dodávateľ má jednostranné právo na zmenu cien služieb uvedených v Špecifikácii 1x za kalendárny rok. Proces schvaľovania zmien bude výlučne elektronicky formou e-mailovej komunikácie. Procedúra schválenia aktualizácie Špecifikácii bude nasledovná: Dodávateľ zašle Vyhradenej oprávnenej osobe, alebo konateľovi aktualizovanú Špecifikáciu s potvrdením o doručení. Odberateľ sa zaväzuje schváliť, alebo odmietnuť aktualizovanú Špecifikáciu najneskôr do 30 dní od zaslania s potvrdením o doručení.

V prípade schválenia táto aktualizovaná Špecifikácia nadobudne platnosť a nahradí pôvodnú Špecifikáciu v mesiaci jej schválenia.

V prípade, že Dodávateľ neobdrží od Odberateľa na kontaktnej e-mailovej adrese uvedenej v Objednávke Správy IT, ani súhlasné, ani nesúhlasné stanovisko do 30 dní od potvrdenia o doručení zaslania, táto aktualizovaná Špecifikácia bude považovaná automaticky za schválenú v 30 tom dni a 31 deň dni od potvrdenia o doručenia na schválenie nadobudne platnosť a nahradí pôvodnú Špecifikáciu v mesiaci nadobudnutia platnosti.

Dodávateľ je oprávnený jednostranne aktualizovať v Špecifikácii objemy služieb v závislosti od zmeny počtu zariadení pod správou na základe priebežnej inventarizácie. Pri tomto úkone sa menia jednotkové množstvá a nemení jednotková cena. Jednotkové ceny je Dodávateľ oprávnený jednostranne aktualizovať v Špecifikácii na základe zmien Cenníka služieb avšak max. 1x za kalendárny rok. Taktiež je Dodávateľ oprávnený jednostranne aktualizovať benefity a dotatočné individuálne zľavy udelené zo strany Dodávateľa. Špecifikácie nadobúdajú platnosť a nahrádzajú pôvodné Špecifikácie dňom tejto aktualizácie.

Odberateľ prehlasuje, že má výlučnú kontrolu nad a zodpovednosť za e-mailové adresy v doméne Odberateľa.

Okrem prípadov tovarov a služieb s nízkou hodnotou Dodávateľ na požiadanie bezplatne vypracuje Odberateľovi minimálne zjednodušenú ponuku s uvedením popisu tovaru a ceny (služby nad 5 hodín, tovary nad 50 € bez DPH). Spracovanie ponuky na jednotlivé dodávky tovarov a služieb nízkej hodnoty, alebo návrh a spracovanie individuálneho riešenia pre Odberateľa je Dodávateľ oprávnený faktúrovať. Tovar na základe takejto ponuky bude dodaný v rámci Objednávky Správy IT, až po písomnom mailovom odsúhlasení zo strany Odberateľa. Odberateľ súhlasí s nahlasovaním servisných požiadavok aj telefonicky, v rámci Objednávky Správy IT a berie na vedomie, že Dodávateľ v tomto prípade nevie objektívne vyhodnotiť pracovno právny vzťah a kompetencie zadávateľa požiadavky vo vzťahu k Odberateľovi. Taktiež v tomto prípade nevie vyhodnotiť dodržanie časových termínov a rozsahu naplnenia zadania požiadavky.

Na opakujúce sa mesačné služby popísané a zadefinované v bode č.1, č.2 a č.4 v Objednávke Správy IT Dodávateľ môže, ale nie je povinnosť vypisovať a zasielať Servisný protokol o ich vykonaní a dodaní. V uvedenom prípade bude faktúra zároveň dodacím listom. Fakturácia služieb podľa bodov č.1, č.2 a č.4. bude vykonávaná v posledný prac. deň v mesiaci. Zdaniteľné plnenie bude v posledný kalendárny deň v mesiaci. Po dodaní individuálnych tovarov a služieb v rozsahu bodov č.3. správca IT za Dodávateľa vyplní Servisný protokol, ktorý slúži ako dodací list a tento bude zaslaný elektronicky na e-mailovú adresu Vyhradenej oprávnenej osoby, alebo na emailovú adresu Objednávateľa jednotlivé požiadavky, ktorý potvrdí vykonanie a úplnosť prác elektronicky, alebo obratom zašle pripomienky k dodaniu tovarov a služieb.

V prípade, že Odberateľ, resp. Objednávateľ nepotvrdí a ani nevznesie preukázateľne námietky k Servisnému protokolu do 5 prac. dní od zaslania Servisného protokolu, Servisný protokol bude považovaný za odsúhlasený a schválený zo strany Odberateľa. V prípade fyzického výkonu u Odberateľa sa účtuje min. jedna servisná hodina. Fakturácia za tovary a služby v rozsahu bodu č.3 bude vykonávaná priebežne počas mesiaca, prípadne 1x za mesiac, tak ako v prípade služieb podľa bodov č.1, č.2 a č.4.

3. Ostatné zmluvné ustanovenia

Ceny služieb sa budú riadiť podľa aktuálneho Cenníka služieb Dodávateľa, alebo jednotlivé individuálnej ponuky. Aktuálny Cenník služieb Dodávateľa bude zaslaný Odberateľovi na vyžiadanie.

Rozsah služieb sa môže meniť priebežne podľa potrieb Odberateľa. Schvaľovanie zmien sa bude vykonávať spôsobom uvedenými v bode č.2. ZP.

Dodávateľ je oprávnený prerušiť, alebo úplne zastaviť dodávku tovarov a služieb v prípade, že Dodávateľ eviduje na Odberateľa faktúry po splatnosti viac ako 21 kalendárnych dní. V takom prípade je Dodávateľ povinný e-mailom s potvrdením o doručení informovať Odberateľa 5 pracovných dní pred prerušením, alebo zastavením dodávok tovarov a služieb. Kontaktný e-mail je uvedený v údajoch Dodávateľa/Odberateľa v Objednávke Správy IT.

Dodávateľ a Odberateľ majú samostatné právo odstúpiť od dodávky tovarov a služieb na základe Objednávky Správy IT aj bez udanie dôvodu a tak ukončiť jej platnosť. Tým nie je dotknutý nárok Dodávateľa na úhradu dovtedy vykonaných služieb a dodaných tovarov. V takom prípade jednotlivá zmluvná strana zašle e-mailom s potvrdením o doručení druhej zmluvnej strane Ukončenie platnosti Objednávky Správy IT. Kontaktný e-mail je uvedený v údajoch Dodávateľa/Odberateľa v Objednávke Správy IT.

Odberateľ môže požiadať Dodávateľa o predĺženie platnosti Objednávky Správy IT o lehotu 60 dní v prípade, že Dodávateľ v tom čase neeviduje na Odberateľa žiadne neuhradené faktúry po splatnosti. Túto žiadosť Odberateľ, musí zaslať najneskôr do 10 dní od oznámenia o odstúpení zo strany Dodávateľa od dodávky tovarov a služieb na základe Objednávky Správy IT. V prípade, že by bol v predĺženej platnosti Objednávky Správy IT Odberateľ v omeškaní s platbou za jednotlivú faktúru viac ako 10 dní po splatnosti Dodávateľ má právo odstúpiť od Objednávky Správy IT bezodkladne.

Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, a osobných údajoch o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto Objednávky o Odberateľovi dozvie a to aj po dobu min. 2 roky po dodaní poslednej služby na základe tejto Objednávky.

Platnosť od 1.5.2024

Alexa s.r.o., Daxnerova 9, 010 01 Žilina, IČO:36388149

