

**Príloha č.1 k
Zmluve o zabezpečovaní servisných služieb**

1. Konkrétny popis služieb servisnej údržby

1.1 Proaktívna podpora a správa IT:

- Monitoring a starostlivosť o funkčnosť hardware SERVER/PC s nainštalovaným agentom GFI prostredníctvom vzdialenej správy
- Poradenstvo a konzultácie, v prípade problémov a porúch mailom, osobne alebo telefonicky
- Mesačný report monitoringu na e-mail: obec@zemianske-podhradie.sk
- Monitoring a vzdialená správa : v pracovných dňoch : priebežne denne, v čase od 8.00 – 17.00 hod.

1.2 Služby v prípade poruchy jestvujúcich zariadení, (jedná sa o služby nad rámec Zmluvy)

- Inštalácia a zapojenie nových zariadení + oprava resp. výmena PC a periférií
- Oprava resp. výmena aktívnych a pasívnych prvkov siete
- Zaškolenie pracovníkov obsluhy jednotlivých zariadení
- Zapožičanie náhradného zariadenia alebo komponentu na dobu počas opravy alebo reklamácie vadného dielu

Termín: V prípade poruchy garantujeme zásah maximálne do 4 hodín od nahlásenia poruchy počas pracovných dní. V prípade nutnosti zásahu cez víkend alebo počas sviatkov, si za servisný zásah účtujeme ceny podľa platného cenníka služieb spoločnosti COMTEC, podľa článku č. 3.

1.3. Zálohovacie údaje na počítačoch

- Inštalácia potrebného zálohovacieho softvéru na jednotlivé stanice podľa dohody s Klientom
- prvotné odzázlohovanie údajov a dát presne podľa inštrukcií obsluhujúceho personálu daných staníc
- pravidelné zálohovanie každý deň v čas spoločne stanovený s Klientom, resp. jeho pracovníkmi
- každomesačné pravidelné hlásenia zasielané mailom na: obec@zemianske-podhradie.sk
- obnova zálohovaných dát až 20 dní dozadu

Špecifikácia zálohovania:

Zálohovanie a prenos dát prebieha do cloudového úložiska pomocou technológie IASO, je šifrované pomocou SSL a používa kombináciu RSA/AES- 256bit. šifrovania, MOB (Backup) používa AES- 128bit. šifrovanie.

Výmena kľúčov tiež zabezpečuje plnú klientskú ochranu údajov. To znamená, že ani smerovacie servery nebudú môcť dátový tok prečítať.

1.4 Ostatné služby:

- Podpora pri tvorbe a kontrole stanovených pravidiel
- Vypracovanie správy o stave systému, o priebehu servisných zásahov – podľa potreby
- Náhradné diely a spotrebný materiál v trvale priaznivej cenovej hladine

2. Spôsob práce s Produktami

2.1. Všetci zamestnanci pracujú na lokálnych staniciach so svojimi lokálnymi dátami, bod 1.1. Zálohovanie dát sa bude vykonávať po dohode s Klientom.

3. Cena monitoringu a splatnosť

3.1. Cenu monitoringu a zálohovania PC v rozsahu popísanom v bode 1.1 sme na základe dohody stanovili na 10,80 € s DPH mesačne.

3.2. Cena servisných služieb v rozsahu popísanom v bode 1.2 nad rámec tohto dojednaného servisu:

30,- € s DPH / hod pri servise PC, siete a periférií

42,- € s DPH / hod pri servise servera

Servis v sobotu – príplatok 50% z ceny servisnej hodiny

Servis v nedeľu a štátny sviatok – príplatok 50% z ceny servisnej hodiny

Servisný zásah do 0,5 hodiny - príplatok 100% z ceny servisnej hodiny

3.3. Cena nezahŕňa výmenu vadných komponentov resp. kúpu nových komponentov potrebných pri oprave v bode 1.2 Ďalej nezahŕňa ceny materiálu za pozáručné opravy resp. výmenu vadných komponentov po záruke. Tieto opravy sa budú riadiť aktuálnym cenníkom pozáručných opráv spoločnosti COMTEC.

3.4. Cena sa tiež nevzťahuje na zásahy počas víkendu resp. počas sviatkov a na zásahy mimo sídla spoločnosti. Cena cestovných nákladov mimo pravidelné servisné služby bude účtovaná sadzbou 0,468 € s DPH/km.

3.5. Cena za pravidelné servisné služby je účtovaná vždy do konca príslušného mesiaca, na základe vystavenej faktúry. Cena za materiál a služby nad rámec pravidelných služieb je fakturovaná po doručení na základe podpisu dodacieho listu = realizácie.

Podpis Klie

(podpis)

(dátum) 4.12.2013

Podpis spoločnosti COMTEC

(um) 4.12.2013

