

**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: obecnyurad@basovce.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. Zálohovanie údajov na počítačoch**

- Inštalácia potrebného zálohovacieho softvéru na jednotlivé stanice podľa dohody s Klientom
- prvotné odzálohovanie 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:
- 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 jedného PC v rozsahu popísanom v bode 1.1 sme na základe dohody stanovili na 9,- € bez DPH mesačne.**

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

25,- € bez DPH / hod pri servise PC, siete a periférií

35,- € bez 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 0,42 € bez 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 Klienta:

4.7.2014

(podpis)



(dátum)

Podpis spoločnosti C

4.7.2014

(podpis)



(dátum)