

Zmluva o poskytovaní údržby

uzatvorená podľa ustanovení § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov
(ďalej len "zmluva")
medzi zmluvnými stranami:

poskytovateľom:

Spoločnosť:

K_CORP s.r.o.

Sídlo:

Radlinského 2231/20, 052 01 Spišská Nová Ves

IČO:

36 215 791

DIČ:

2020035083

IČ DPH:

SK2020035083

Zastúpený:

Ing. Peter Košalko, konateľ

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Zapísaný v:

OR SR Košice I, Odd: Sro, VI.č.13437/V

(ďalej len ako „poskytovateľ“ alebo „K_CORP“)

a

Objednávateľom:

Spoločnosť:

Centrum pre deti a rodiny Spišská Nová Ves

Sídlo:

Štefánikovo námestie 1/1358, 052 01 Spišská Nová Ves

Zastúpený:

Mgr. Blanka Vargová, riaditeľka

IČO:

45005877

DIČ:

2022237602

Bankové spojenie:

IBAN:

(ďalej len ako „objednávateľ“, „zákazník“)

Zmluvné strany sa dohodli o svojich záväzkoch obsiahnutých v tejto zmluve a s úmyslom byť viazaní touto dohodou na nasledovnom znení zmluvy:

1) VYHLÁSENIE POSKYTOVATEĽA

- Poskytovateľ vyhlasuje, že je právnickou osobou, riadne registrovanou podľa príslušných právnych predpisov a že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve, vrátane odbornosti, a je oprávnený uzatvoriť túto zmluvu a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ uzatvára túto zmluvu spoliehajúc sa na pravdivosť vyhlásenia poskytovateľa uvedeného v bode 1 tohto článku.

2) PREDMET ZMLUVY

- Poskytovateľ je podľa tejto zmluvy povinný poskytovať služby servisnej podpory a údržby IKT prostredia. Popis a služby podpory a údržby IKT prostredia, sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej v texte označovaných ako „služba“).
- Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať alebo zabezpečiť poskytovateľovi súčinnosť pri poskytovaní služby a zaväzuje sa platiť poskytovateľovi za riadne vykonané služby bez vád a nedorobkov dohodnutú cenu.

3) MIESTO PLNENIA

1. Miesto poskytovania služby je v sídle objednávateľa v Spišskej Novej Vsi a na vysunutých pracoviskách:

- Lipová 13, Spišské Vlachy
- Vajanského 90, Spišské Vlachy
- Komenského 7, Spišské Vlachy
- Lipová 6, Spišské Vlachy
- Kolinovce 21
- Teplička 272
- Liptovská 2133/3, Spišská Nová Ves
- Detská poliklinika, Námestie SNP 2, Spišská Nová Ves
- Mestský úrad, Štefánikovo námestie 1/1358, 052 01 Spišská Nová Ves

Ak bude služba poskytovaná v priestoroch zákazníka, poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci a/alebo predstavitelia, prostredníctvom ktorých bude služba poskytovaná, sa riadne oboznámili s internými predpismi platnými v priestoroch zákazníka (najmä predpisy upravujúce bezpečnosť objektu, bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, ochranu pred požiarom a hygienické a zdravotné predpisy) a tieto riadne dodržiavali, v opačnom prípade je zákazník alebo objednávateľ oprávnený zamedziť osobe porušujúcej tieto predpisy vstup do priestorov zákazníka resp. takú osobu z priestorov zákazníka vykázať, pričom tým spôsobená nemožnosť poskytovania služby bude na ťarchu poskytovateľa.

2. V záujme urýchlenia riešenia vzniknutých porúch sa zmluvné strany dohodli, že tieto budú vykonávané primárne vzdialeným prístupom. Vzdialený prístup bude poskytnutý „Team Viewer“ softwarom. Pri poskytovaní služby vzdialeným prístupom je poskytovateľ povinný postupovať tak, aby nedošlo k žiadnemu narušeniu integrity dát zákazníka a ani k ich úniku, pričom je povinný sa riadiť touto zmluvou a pokynmi zákazníka, ktoré môžu byť vydané objednávateľom aj v písomnej forme, a to aj kedykoľvek po podpise tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie služby vzdialeným prístupom bude možné výlučne na základe predchádzajúceho súhlasu oprávneného zástupcu zákazníka. Pri poskytovaní služby vzdialeným prístupom je poskytovateľ oprávnený vykonávať výlučne úkony, ktoré sú potrebné k riešeniu vzniknutých porúch, ak nebude výslovne dohodnuté inak.

4) CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za poskytovanie služby je stanovená ako fixná čiastka vo výške 250,- EUR (slovom: dvesto eur) s DPH mesačne.

2. Faktúra bude doručená objednávateľovi v posledný deň v mesiaci, v ktorom bola služba poskytovaná, a to v elektronickej podobe vo formáte pdf na e-mailovú adresu: ded.hockickova@gmail.com

3. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní od dátumu doručenia.

4. Všetky faktúry musia obsahovať tieto údaje: označenie zmluvných strán a ich adresy, IČO, DIČ, číslo faktúry, dátum plnenia a dátum splatnosti faktúry, údaj o peňažnom ústave a číslo účtu, na ktorý má byť čiastka uhradená, pečiatka, podpis a všetky ďalšie obsahové náležitosti požadované príslušnými právnymi predpismi.

5. Všetky účtovné doklady musia obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa platných právnych predpisov a náležitosti stanovené touto zmluvou. V prípade, že účtovné doklady nebudú mať zodpovedajúce náležitosti, je objednávateľ oprávnený zaslať ich v lehote splatnosti späť k doplneniu resp. oprave bez toho, aby sa tak dostal do omeškania s ich úhradou. Nová lehota splatnosti začína plynúť odznova od opätovného doručenia náležite doplnených či opravených dokladov.

6. Faktúry sa platia bankovým prevodom na účet druhej zmluvnej strany uvedenej na faktúre.

7. V prípade omeškania so zaplatením peňažnej čiastky je strana, ktorá je v omeškaní s plátbou druhej zmluvnej strane, povinná uhradiť zároveň úrok z omeškania vo výške určenej podľa § 369 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

5) ZÁRUKA

1. Poskytovateľ je zodpovedný za službu, ktorá bude poskytovaná v najvyššie dostupnej kvalite k

uspokojeniu potrieb zákazníka.

2. Poskytovateľ poskytuje na svoje služby záruku v dĺžke 12 mesiacov od riadneho odovzdania. V prípade vzniku vady je zákazník povinný toto oznámiť poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení. Poskytovateľ je povinný odstrániť vadu poskytnutej služby na vlastné náklady bez zbytočného odkladu po jej nahlásení objednávateľom alebo po tom, ako vadu bude mať možnosť zistiť aj poskytovateľ, v súlade s prílohou č. 1 tejto zmluvy.

6) OPRÁVNENÉ OSOBY

1. Každá zmluvná strana menujú oprávnené osoby, ktoré budú zastupovať zmluvné strany a zákazníka v zmluvných a obchodných otázkach spojených s vykonávaním plnenia na základe tejto zmluvy.

2. Mená oprávnených osôb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť oprávnenú osobu jednostranne, o tejto zmene sú povinní upovedomiť druhú zmluvnú stranu.

7) ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Každá strana nesie zodpovednosť za škodu či ujmu spôsobenú v súlade s platnou právnou úpravou a touto zmluvou. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia, aby nedošlo k vzniku škody, prípadne aby boli takéto škody minimalizované.

2. Každá strana je povinná informovať druhú stranu bezodkladne o okolnostiach, vylučujúcich zodpovednosť a brániacich riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odvráteniu a prekonávaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

8) OCHRANA INFORMÁCIÍ

1. Ani jedna zo strán nie je oprávnená dôverné informácie o druhej zmluvnej strane poskytovať akejkoľvek inej osobe bez súhlasu dotknutej zmluvnej strany. Za dôverné budú považované také informácie, ktoré zodpovedajú definícii obchodného tajomstva v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka, napr. ale nielen informácie o pracovných, riadiacich, prevádzkových a iných postupoch, metodikách a procedúrach druhej zmluvnej strany, ako i ďalšie informácie, ktoré druhá zmluvná strana považuje za súčasť svojho technického alebo iného odborného know-how, ďalej potom informácie o finančných výsledkoch a finančnej situácii, o jeho obchodnej a cenovej politike, o jeho obchodných a marketingových plánoch, budúcich zámeroch a stratégiách, o jeho štatutárnych záležitostiach a štatutárnych dokumentoch, o spoločníkoch, o zamestnancoch a štatutárnych orgánoch a ich pracovných podmienkach, o obchodných partneroch, a to vrátane informácií o dohodách a zmluvách, ktoré s nimi uzatvoril a pod. Zmluvné strany berú na vedomie, že i všetky informácie týkajúce sa tejto zmluvy a ich plnení sú dôverné, a zaväzujú sa ich chrániť tak, aby nedošlo k porušeniu obchodného tajomstva v zmysle ust. § 51 Obchodného zákonníka.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa pri poskytovaní služby nebude oboznamovať s dôvernými informáciami, ak to nebude pre poskytovanie služby nevyhnutné. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje, že pri poskytovaní služby nebude bez predchádzajúceho písomného a riadne zdokumentovaného pokynu objednávateľa spracúvať osobné údaje zamestnancov a ani jeho zákazníkov, dodávateľov a iných osôb; akékoľvek spracúvanie osobných údajov, ak bude pre poskytovanie služby potrebné, je možné výlučne na základe osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktorú sa zmluvné strany pre taký prípad zaväzujú uzatvoriť.

9) SÚČINNOSŤ

1. Strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie nevyhnuté pre riadny výkon ich povinností. Zmluvné strany oznámia druhej zmluvnej strane všetky skutočnosti, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.

2. Zmluvné strany vykonávajú svoje záväzky podľa tejto zmluvy tak, aby sa zabránilo oneskoreniu v plnení povinností podľa tejto zmluvy a omeškaní pri plnení peňažných záväzkov.

3. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, poverených osôb či štatutárnych orgánov zmluvných strán.

4. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami musí byť písomná. Písomnosť zaslaná ktoroukoľvek zmluvnou stranou podľa tejto zmluvy, alebo v súvislosti s jej zmenou či ukončením sa

považuje za doručení desiatym dňom po jej odoslaní na adresu uvedenej v záhlaví tejto zmluvy, ak príslušná zmluvná strana neoznámí druhej zmluvnej strane písomne inú adresu pre doručovanie.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa bezodkladne informujú o akýchkoľvek podstatných zmenách v údajoch obsiahnutých v tejto zmluve.

10) PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva vstupuje do platnosti dňom jej podpisu oboma stranami a nadobúda účinnosť dňa 1.2.2022. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.1.2023.

2. Túto zmluvu je oprávnená ukončiť písomnou výpoveďou ktorákoľvek zmluvná strana, a to z akéhokoľvek dôvodu alebo i bez udania dôvodu s tým, že výpovedná doba činí tri mesiace a začne plynúť odo dňa nasledujúceho po dni, kedy výpoveď bola doručená druhej zmluvnej strane.

3. Zmluva môže byť ukončená tiež dohodou zmluvných strán v dohodnutom termíne, a to i pred uplynutím výpovednej lehoty.

4. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, pokiaľ je poskytovateľ v omeškaní s plnením viac než 30 dní, alebo ak závažným spôsobom porušil svoju zmluvnú povinnosť, alebo z iných dôvodov uvedených v tejto zmluve.

5. Poskytovateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s platením peňažných záväzkov voči poskytovateľovi a omeškanie trvá viac než 30 dní od zaslania písomného oznámenia poskytovateľovi.

11) ROZHODNÉ PRÁVO, RIEŠENIE SPOROV

1. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy alebo súvisiace s touto zmluvou sa riadia právom Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.

2. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť všetko úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou a zaväzujú sa tieto problémy riešiť vzájomnou dohodou, najmä prostredníctvom kontaktných osôb alebo štatutárnych zástupcov.

3. Ustanovením bodu 2 tohto článku nie je dotknuté právo ktorejkoľvek zmluvnej strany požiadať o rozhodnutie sporu vecne a mieste príslušný všeobecný súd v Slovenskej republike.

12) OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Na základe predmetu tejto zmluvy ide o systémovú správu a údržbu IKT, bez systematickej aktivity spracovania osobných údajov podľa GDPR 2016/679 alebo zákona 18/2018.

2. Objednávateľ neobjednáva systematické spracovateľské činnosti v rámci GDPR, z tohto dôvodu nie sú spracované písomné pokyny objednávatel'a pre spracovateľské činnosti, ani Sprostredkovateľská zmluva medzi subjektami, podľa GDPR.

3. Poskytovateľ poskytuje technické riešenie infraštruktúry a technického servisu IKT, kde ojedinele môže prísť do kontaktu s osobnými údajmi. Toto ale nie je považované za systematické spracovanie osobných údajov podľa GDPR alebo zákona 18/2018.

4. V prípade, že nastane ojedinelý kontakt s osobnými údajmi dotknutých osôb, Poskytovateľ je povinný neodkladne informovať o tomto kontakte s osobnými údajmi Objednávateľ'a.

5. V prípade, že Poskytovateľ má podozrenie alebo zistí protiprávne činnosti alebo ohrozenie bezpečnosti osobných údajov dotknutých osôb, je povinný neodkladne o tejto skutočnosti informovať oprávnenú osobu Objednávateľ'a.

6. Poskytovateľ je povinný sa riadiť čl. 8) tejto zmluvy, pre prípad ohrozenia bezpečnosti osobných údajov, v rámci svojich servisných aktivít a predmetu tejto zmluvy.

13) ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete plnenia. Túto zmluvu je možné meniť iba písomnou dohodou strán v podobe očíslovaných zmien, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

2. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledujúce prílohy:

a/ Príloha č. 1: Špecifikácia služieb podpory a údržby

b/ Príloha č. 2: Oprávnené osoby

3. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá strana obdrží jeden rovnopis.

4. Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy potvrdzujú, že si prečítali túto zmluvu, vrátane všetkých jej príloh a všetky jej ustanovenia, ako aj znenie príloh, sú im jasné a zrozumiteľné, a že ich podpisy na zmluve sú vyjadrením ich slobodnej a vážnej vôle uzatvoriť túto zmluvu za vyššie uvedených podmienok.

Poskytovateľ

V Spišskej Novej Vsi dňa 31.1.2022

Objednávateľ

V Spišskej Novej Vsi dňa 31.1.2022

.....
K_CORP s.r.o.
Ing Peter Košalko, konateľ

.....
Centrum pre deti a rodiny Spišská Nová Ves
Mgr. Blanka Vargová, riaditeľka

PRÍLOHA Č. 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY

1.1 PREDMET SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY JE:

Servisná podpora nasledujúcich objektov IKT prostredia:

- Pasívne prvky IKT / Kabeláž
 - o Fyzické pripojenie zariadení do siete
 - o Správa a údržba metalickej kabeláže
- Aktívne prvky IKT / Sieťové zariadenia
 - o Kooperácia s treťou stranou pri pripojení zariadení do siete Internet / Softip / Štátna pokladnica
 - o Správa a údržba switchov v kanceláriach
- Dátové úložiská
 - o Správa a údržba hlavného dátového úložiska NAS Synology
- Pracovné stanice
 - o Správa a údržba 26 počítačov
 - o Inštalácia a konfigurácia štandardných aplikácií (Microsoft Windows, Microsoft Office)
 - o Kooperácia s treťou stranou pri pripojení do siete Internet / Softip / Štátna pokladnica
 - o Kooperácia s treťou stranou pri konfigurácii aplikačného vybavenia Softip / Štátna pokladnica
- Periférne zariadenia
 - o Správa a údržba 25 tlačiarň a 3 skenerov
 - o Inštalácia a konfigurácia periférnych zariadení
 - o Kooperácia s treťou stranou pri servise periférnych zariadení
- Externé produkty
 - o Kooperácia pri správe a administrácii webovej stránky

1.2 Dohoda o úrovni poskytovania služieb SLA

Definícia času poskytovania služieb:

- a) Štandardný čas: Pondelok až piatok od 8.00 do 16.00
- b) Extra čas: Pondelok až piatok od 16.00 do 8.00, Sobota, Nedeľa, Štátne sviatky, Sviatky
- c) Pre určenie štandardného alebo extra času je smerodajný čas riešenia problému Poskytovateľom

Definícia dostupnosti služby:

V paušálnom poplatku sú zahrnuté výlučne služby poskytované počas Štandardného času.

Definícia poruchy s vysokou prioritou:

Porucha je klasifikovaná ako porucha s vysokou prioritou vtedy, ak je ním spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť serverových systémov a ich služieb.

Definícia poruchy s normálnou prioritou:

Porucha je klasifikovaná ako porucha s normálnou prioritou vtedy, ak ním nie je spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť serverových systémov a ich služieb.

Servisná kategória

Časová Perióda

Čas odozvy

	Vysoká priorita	Štandardný čas	< 6h
	Normálna priorita	Štandardný čas	< 48h

Doba vyriešenia požiadavky: Obe strany sa dohodli na bezodkladnom riešení požiadavky v zmysle času odozvy s cieľom s čo najrýchlejšou obnovou prevádzky.

1.3 Nahlasovanie požiadaviek

Služba je poskytovaná prostredníctvom ServiceDesku formou evidovaných Požiadaviek (ticketov). Požiadavky odovzdávajú oprávnené osoby zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi primárne telefonicky na telefónnom čísle 053 4174 300 alebo sekundárne e-mailom na email helpdesk@kcorp.sk.

1.4 Poskytovanie služby – osobné plnenie

Poskytovateľ je povinný poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy nepretržite a jednotlivé požiadavky riešiť podľa termínov definovaných v bode 1.2 tejto prílohy k Zmluve. Poskytovateľ je povinný plniť požiadavky objednávateľa takto:

- Objednávateľ odovzdáva poskytovateľovi požiadavky podľa postupu uvedeného v bode č. 1.3 tejto prílohy k Zmluve, a to vrátane uvedenia priority, prípadne so stanovením požadovaného termínu plnenia
- Poskytovateľ je povinný potvrdiť bezodkladne prijatie každej požiadavky a potvrdiť termín plnenia.

1.5 Obdobie k implementácii zásadných konfiguračných zmien (ďalej len odstávka)

Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že zásadné zmeny konfigurácie a navyšovanie verzie softvéru budú prevedené v rámci odstávky. Odstávky budú plánované najneskôr v predstihu troch pracovných dní po obojstrannej dohode.

PRÍLOHA Č. 2

OPRÁVNENÉ OSOBY

Oprávnené osoby objednávateľa pre nahlasovanie porúch:

Meno	Pozícia	Email	Telefón	Mobil
	riadiateľka	riaditel.SpisskeVlachy@ded.gov.sk	053 2433024	0910 928 659
	hospodárka	ded.hockickova@gmail.com	053 2433 021	