

ZMLUVA o servisných službách pre technické
vybavenie parkoviska, ESOK-wellness a prístupových systémov
uzatvorená v súlade s § 536 a nasl. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného
zákonníka v znení neskorších zmien a doplnkov.

Článok 1 **Zmluvné strany**

1. Zhotoviteľ: KasComp spol.s r.o., Na vratkách, 841 04 Bratislava
v zastúpení: Ing. Juraj Kasanický, riaditeľ

IČO: 17336708

DIČ: 2020344975

IČ DPH: SK2020344975

Registrácia: Obchodný register, Okresný súd Bratislava 1,
Oddiel Sa, vložka číslo 3871/B

Bankové spojenie: Tatrabanka a. s. Bratislava

Číslo účtu:

2. Objednávateľ: KÚPELE SLIAČ a.s.

v zastúpení: Ing. Mgr. Martin Beňuch – predseda predstavenstva, generálny
riaditeľ, Ing. Michal Gabaš – člen predstavenstva

IČO: 31642438

DIČ: 2020477096

IČ DPH: SK2020477096

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica – Oddiel a vložka
Sa 316/S

Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.

Číslo účtu:

Článok 2 **Predmet zmluvy**

1. Predmetom plnenia podľa tejto zmluvy je podpora objednávateľa pomocou služby KasComp HOT LINE a Redmine na adrese podpora@kascomp.sk
2. Podpora HOT LINE a obsluha mailov v Redmine a následných servisných služieb je špecifikovaná podľa prílohy č.1 „**Zoznam SLA variantov pre plnenie servisnej podpory**“
3. Zhotoviteľ a objednávateľ sa dohodli na plnení SLA podľa typu zmluvy :

SLA-50

Článok 3

Čas plnenia

1. Služba HOT LINE je v prevádzke denne v čase 9,00-21,00
2. Možnosti použitia sú definované podľa dohodnutého typu SLA
3. Nahlasovanie problémov pomocou e-mailovej služby Redmine na adrese podpra@kascomp.sk je v činnosti NON STOP

Telefónne spojenie :

HOT LINE : 0918 77 32 33

Článok 4

Cena

1. Cena za servisnú pohotovosť a možnosť použiť podporu pomocou telefónnej podpory HOT LINE resp. nahlásením poruchy cez Redmine na adrese podpora@kascomp.sk je definovaná podľa dohodnutého typu SLA – článok 2. odstavec 3. a podľa prílohy č.1 kde je predmetný typ SLA definovaný

Článok 5

Povinnosti zhotoviteľa

2. Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť službu HOT LINE podľa predmetnej zmluvy a poskytovať servisnú podporu odberateľovi podľa dohodnutého typu SLA
3. Zhotoviteľ uskutoční o každom servisnom zásahu resp. podpore zápis do servisného systému KasComp
4. V prípade nutnosti výjazdu servisného technika na pracovisko objednávateľa, zabezpečí zápis do systému podpora@kascomp.sk aby bolo možné naplánovať odstránenie poruchy u objednávateľa.
5. Zabezpečí zápis potrebných náhradných dielov aby sa sa tieto pripravili pre prípadný výjazd servisného technika.
6. Po ukončení servisného zásahu servisný technik vypní „Zakázkový list“, ktorý podpíše odberateľ a tým sa potvrdí vykonaný zásah prípadne použité náhradné diely

Článok 6

Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ určí pracovníkov zodpovedných za ohlasovanie porúch, kontakt a spoluprácu so zhotoviteľom. Pred použitím služby HOT LINE zabezpečí čo najpodrobnejší popis problému aby sa tento dal efektívne analyzovať.
2. Objednávateľ určí menovite zodpovedné osoby, ktoré budú oprávnené nahlasovať problémy a poruchy systému
Oprávnené osoby objednávateľa: Ján Andráška, Jarmila Moravčíková

Článok 7

Fakturačné a platobné podmienky

1. Podkladom pre fakturáciu za podporu HOT LINE a servisné služby je táto servisná zmluva a dohodnutý typ SLA podľa prílohy č.1
2. Zhotoviteľ bude fakturovať objednávateľovi cenu za plnenie podľa tejto zmluvy vždy začiatkom príslušného mesiaca. Splatnosť faktúry je 14 dní.
3. V prípade, že objednávateľ neuhradí poplatok za SLA v danej splatnosti môže mu byť predmetná služba odmietnutá
4. Po dohode s objednávateľom je možné fakturovať za služby aj za viac mesiacov predom aby sa negenerovali malé poplatky každý mesiac, ale vždy za určité obdobie kvartálne alebo ročne vždy dopredu
5. Pri platbe kvartálne je zľava z poplatku 5% na mesiac
6. Pri platbe ročne je zľava z poplatku 10% na mesiac

Článok 8

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od dátumu podpisu oboch zmluvných strán a jej výpovedná lehota je dva mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
2. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami.
3. Zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží jeden.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu poslednou zo zmluvných strán.

V Bratislave, dňa 3.7.2027

V Sliači, dňa

zhotoviteľ

objednávateľ

.....
Ing. Juraj Kasanický
riaditeľ

Zoznam SLA variantov pre plnenie servisnej podpory

Služba / výkon	SLA - 0	SLA - 50	SLA - 150	SLA - VIP
Typ zmluvy SLA	bez zmluvy	Basic	Standard	VIP *
Poplatok / mes.	0,00 €	50,00 €	150,00 €	300,00 €
Zápis požiadavky do REDMINE, registrácia, obsluha požiadavky	25,00 €	v cene	v cene	v cene
HOT LINE v pracovnom čase 9,00 -15,00 / hod. za jeden hovor	50,00 €	v cene	v cene	v cene
HOT LINE v pracovný deň v čase 15,00 -21,00 / hod. za jeden hovor	100,00 €	50,00 €	v cene	v cene
HOT LINE So, Ne, deň prac. voľna 9,00-21,00 / hod.	200,00 €	100,00 €	v cene	v cene
Servisný technik / hod.	55,00 €	45,00 €	v cene	v cene
Technik špecialista / hod.	65,00 €	55,00 €	v cene	v cene
Programátor-servis / hod.	95,00 €	85,00 €	v cene	v cene
Dopravné náklady**	0,80 €	0,75 €	v cene do 300km/me s.	dohodou
Reakčná doba v pracovnom čase	bez záruky	Nasledujúci prac. deň	do 24 hod	4 hod.
Reakčná doba mimo pracovného času	bez záruky	Nasledujúci prac. deň	do 48 hod.	12 hod.
Prirážka za prácu mimo pracovného času, pracovný deň	80,00 %	50,00%	0,00%	0,00%
Prirážka za prácu v deň pracovného voľna a pokoja	150,00 %	100,00%	50,00%	0,00%
Minimálna fakturácia dopravy	50,00 €	30,00 €	0,00 €	0,00 €

Poznámka * : Dohodou podľa počtu zariadení a prevádzok
250,00€ - 300,00€ minimálna sadzba

** Dopravné náklady podľa vzdialenosti
pre SLA-150 je 300 km mesačne bez poplatku, 075€ / km nad
limit 300km

Všetky ceny sú uvedené bez DPH