



K_CORP s.r.o. Radlinského 20/2231 052 01 Spišská Nová Ves

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Servisná zmluva o správe IT

Číslo zmluvy: **ID 378819 MEP-1**

Podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

uzatvorená medzi:

Poskytovateľ:

Názov: K_CORP s.r.o.
Sídlo: Radlinského 20, 052 01 Spišská Nová Ves
IČO: 36 215 791
IČ DPH: SK2020035083
DIČ: 2020035083
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK28 0900 0000 0051 7525 6019
Zastúpený: Ing. Peter Košalko
Zapísaný v obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 13437/V

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

a

Zákazník:

Názov: MEPOS SNV s.r.o.
Sídlo: Štefánikovo námestie 1, 052 01 Spišská Nová Ves
IČO: 52473732
IČ DPH: SK2121034245
DIČ: 2121034245
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK39 0900 0000 0051 5944 6373
Zastúpený: Ing. Tomáš Hamráček, MBA
Zapísaný v obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 46578/V

(ďalej len ako „Zákazník“)

ďalej spoločne označované ako „Zmluvné strany“ za nasledovných zmluvných podmienok:



Článok I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa je:
 - a) Poskytovanie servisných služieb (ďalej len „Služby“) v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a jej Prílohách, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Jednotlivé činnosti tvoriace Službu sú podrobne popísané v Prílohe č. 2 Špecifikácia služby (ďalej ako „Špecifikácia“).
 - b) Pravidelná osobná starostlivosť prideleného obchodného zástupcu zameraná na vyhodnotenie spolupráce a plánovanie zmien v rozsahu poskytovaných Služieb na obdobie trvania tejto Zmluvy.
 - c) Poskytovanie služieb a prác na servisnom systéme Zákazníka v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a jej prílohách, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
2. Predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy zo strany Zákazníka je:
 - a) Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť nevyhnutnú k plneniu predmetu tejto Zmluvy,
 - b) Riadne a včas uhrádzať za poskytovanie Služieb cenu dohodnutú v Článku III. v súlade s Článkom IV. tejto Zmluvy.

Článok II.

Miesto poskytovania služby

1. Miesto poskytovania služby je na adrese: Štefánikovo námestie 1, 052 01 Spišská Nová Ves, Drevárska 2, Na Kudelníku (Kompostáreň), Jánskeho 1(Práčovňa). Miesto poskytovania služby môže byť aj špecializované servisné stredisko Poskytovateľa.

Článok III.

Cena a platobné podmienky

1. Mesačná cena za predmet Zmluvy podľa Článku I. tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán podľa § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov na základe Prílohy č. 7: Objednávka servisných služieb v zmysle Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb. Výška celkovej mesačnej ceny tvorí súčet jednotlivých položiek za všetky potvrdené Objednávky podľa Prílohy č. 7 v príslušnom kalendárnom mesiaci.
2. V cene sú zahrnuté všetky Služby podľa článku I. tejto Zmluvy, ktoré sú poskytované Poskytovateľom v štandardnom čase. Všetky Služby poskytnuté mimo štandardného času budú spoplatňované sumou 50.00 EUR bez DPH za každú začatú hodinu, prípadne sumou podľa dohody Zmluvných strán. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby, ktoré majú byť poskytnuté mimo štandardného času sú zmluvné strany povinné si dohodnúť pred samotným začatím poskytovania týchto Služieb, a to písomne alebo prostredníctvom emailu.
3. Všetky Služby podľa článku I. tejto Zmluvy budú realizované v Mieste poskytovania Služieb, alebo vzdialeným prístupom. V prípade špecifického Problému môže byť Problém riešený v špecializovanom servisnom stredisku Poskytovateľa alebo zmluvného dodávateľa.



4. Cena za Služby na vyžiadanie je stanovená v zmysle Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb na základe Zákazníkom objednaných a Poskytovateľom skutočne vykonaných Služieb nad rámec paušálneho poplatku.
5. K dohodnutým cenám účtuje Poskytovateľ DPH podľa príslušných právnych predpisov platných a účinných v čase zdaniteľného plnenia.
6. Poskytovateľ začne s fakturáciou poskytovaných Služieb odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
7. Poskytovateľ má právo dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté, avšak najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy došlo k odstráneniu príčiny, kvôli ktorej takáto Služba nemohla byť fakturovaná.
8. Cenu dohodnutú v Článku III. bod 1 tejto Zmluvy je Zákazník povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Faktúra ako platobný doklad musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.
9. Podkladom pre zaplatenie ceny v prípade Služieb vykonaných nad rámec paušálneho poplatku bude faktúra vystavená Poskytovateľom s použitím cien v zmysle Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb, na základe Výkazu prác/servisného zásahu potvrdeného obomi Zmluvnými stranami.
10. Fakturácia ceny za poskytovanie predmetu tejto Zmluvy sa bude uskutočňovať raz mesačne. Zúčtovacím obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac. Zákazník je povinný platiť cenu za poskytnutú Službu v lehote splatnosti, ktorá je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Zákazníkovi s možnosťou zasielania el. faktúry v PDF formáte na e-mailovú adresu Zákazníka: tomas.hamracek@mepos.sk . Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre.
11. Náklady, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti prerušenej alebo obmedzenej prevádzky alebo zriadením Služby, ktoré bolo spôsobené nefunkčnosťou technických zariadení na poskytovanie Služby alebo okolnosťami na strane Poskytovateľa, alebo tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Poskytovateľa alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Poskytovateľa a náklady spojené so správou a údržbou jednotlivých technických zariadení na poskytovanie Služby znáša Poskytovateľ na vlastné náklady.
12. Dohodnutá cena nezahŕňa náklady, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti prevádzky, ak prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zriadenie Služby bolo spôsobené zavineným konaním Zákazníka, alebo iných osôb konajúcich v mene Zákazníka alebo s výslovným súhlasom Zákazníka, alebo vyššou mocou definovanou v Článku X. Vyššia moc. Poskytovateľ je povinný Zákazníka riadne zaškoliť a v plnom rozsahu ho oboznámiť so správou obsluhou jednotlivých technických zariadení. Za účelom zníženia možnosti neodborných zásahov do technických zariadení si Zmluvné strany dohodli telefonický kontakt: +421534174300, ktorý môže Zákazník využiť ako technickú a odbornú pomoc počas štandardného času poskytovania Služby.
13. V prípade, ak nastane Porucha Služby v dôsledku úmyselného alebo nedbanlivostného porušenia alebo nedodržania prevádzkových či záručných podmienok zo strany Zákazníka, jeho Zamestnancov alebo tretích strán konajúcich s výslovným súhlasom Zákazníka (zavinená



Porucha) je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi okrem ceny za poskytovanie Služby v zmysle Zmluvy aj náklady na prácu servisného technika, cenu spotrebovaného materiálu a náhradných dielov, ako aj všetky ostatné účelne vynaložené náklady spojené s vykonaním Servisného zásahu, a to podľa Prílohy č. 4 Katalóg a cenník služieb Nedbanlivostným porušením alebo nedodržaním prevádzkových či záručných podmienok sa rozumie konanie, ktorým Zákazník bez primeranej opatrnosti a bez technickej alebo odbornej konzultácie s Poskytovateľom neodborne zasiahol do technického zariadenia, čím priamo spôsobil poruchu Služby.

14. Poskytovateľ na základe dohody so Zákazníkom vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve je oprávnený zmeniť Prílohu č. 4 Katalóg a cenník služieb, a to z dôvodov preukázateľného zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním služby, alebo zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúce obdobie.

Článok IV.

Sankcie

1. V prípade nedodržania definovanej doby odozvy na riešenie Problému/Poruchy Poskytovateľom, definovanej v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy, pokiaľ toto nedodržanie nebolo spôsobené neplnením povinností alebo zmluvných záväzkov zo strany Zákazníka alebo okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, Zákazník má právo na zmluvnú pokutu vo výške desaťnásobku už zaplatenej ceny s DPH za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, avšak len za podmienky, že táto Porucha bola nahlásená prostredníctvom HelpDesku. Zmluvnú pokutu si musí Zákazník písomne uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 2 mesiacov od dátumu vzniku nároku, inak nárok zaniká. K zmluvnej pokute sa DPH neúčtuje. Zákazník má popri nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nárok na náhradu škody.
2. V prípade oneskorenej úhrady faktúry je Poskytovateľ oprávnený účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
3. Ak vada bola preukázateľne zapríčinená zásahom Zákazníka bez predchádzajúcej technickej a odbornej konzultácie s Poskytovateľom, Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi preukázateľné náklady, ktoré Poskytovateľovi vznikli v súvislosti s opravou (podľa Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb, pričom o vykonaní zásahu bude spísaná zápisnica s presným uvedením príčiny vady). Poskytovateľ má nárok na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s opravou do výšky maximálne 1000.00 Eur.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady spôsobené mechanickým poškodením zo strany Zákazníka, vady spôsobené nesprávnou obsluhou, nesprávnym skladovaním, nevhodným prostredím v mieste osadenia, neodborným zásahom Zákazníka. Za účelom minimalizácie možností vzniku väd spôsobených vyššie spomínanými spôsobmi Zákazníkom, sa Poskytovateľ zaväzuje vyškoliť Zákazníka resp. ním poverené osoby a oboznámiť ich so spôsobom ako majú s technickými zariadeniami zaobchádzať a ako postupovať pri ich obsluhu tak, aby sa predišlo vzniku týchto väd. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že pred začatím plnenia Predmetu zmluvy podľa čl. I tejto zmluvy oboznámili Zákazníka resp. ním poverené osoby so spôsobom obsluhy technických zariadení a



Poskytovateľ konštatuje, že Zákazník resp. ním poverený zamestnanci sú plne spôsobilí k obsluhu a zásahom do technických zariadení podľa tejto Zmluvy.

5. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Zákazníkovi v dôsledku nevykonania prác, ku ktorým je Poskytovateľ v zmysle tejto zmluvy povinný a bez náležitého dôvodu ich nevykonával alebo ich vykonal s omeškaním.

Článok V.

Záväzky a práva Zmluvných strán

1. Poskytovateľ a Zákazník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch a v Zmluve, ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
2. Zmluvné strany sú povinné navzájom sa informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov, resp. splatnosti jednotlivých peňažných záväzkov.

Práva a povinnosti Poskytovateľa:

4. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované s primeranou odbornou starostlivosťou, a že budú zodpovedať popisu príslušnej Služby obsiahnutej v tejto Zmluve a jej prílohách.
5. Poskytovateľ je oprávnený všetky Servisné zásahy a prípadné komponenty spoplatňovať podľa Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb, ak nie je dohodnuté inak. Servisné zásahy a prípadné komponenty, ktoré nezahŕňa táto zmluva – Príloha č. 4: Katalóg a cenník služieb, je Poskytovateľ oprávnený uskutočniť len po predchádzajúcej dohode so Zákazníkom uskutočnenej v písomnej forme alebo prostredníctvom emailu.
6. Poskytovanie služieb podľa Článku I. tejto Zmluvy je záväzné pre Poskytovateľa iba v prípade, že všetky pohľadávky Zákazníka budú zaplatené v lehote ich splatnosti. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na pohľadávky, ktoré sú medzi zmluvnými stranami sporné.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Zákazníkovi a súvisia s obsahom prenášaných správ, a nezodpovedá za bezpečnosť a poškodenie obsahu údajov, informácií, elektronických súborov a dát prenášaných v súvislosti s využívaním Služby.
8. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené nesprávnou obsluhou Zákazníka, technickou poruchou, spracovaním chybných vstupných údajov, pokiaľ takúto škodu sám nespôsobil. Poskytovateľ nezodpovedá ani za stratu údajov v dôsledku ich nedostatočnej ochrany.
9. Zákazník nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností Poskytovateľa bolo spôsobené konaním Zákazníka alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Zákazník povinný. Zákazník nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jeho povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.



10. Poskytovateľ nezodpovedá za škody na softvérovom a hardvérovom vybavení vo vlastníctve Zákazníka, pokiaľ túto škodu nezapríčinil.
11. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla
 - (i) v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru Vyššej moci definovanej v Článku X. Vyššia moc,
 - (ii) prezradením alebo zneužitím hesiel priamo súvisiacich s poskytovaním Služby, ak k prezradeniu alebo zneužitiu hesiel nedošlo zavinením Poskytovateľa,
 - (iii) odcudzením Koncových bodov IT infraštruktúry, na ktorých je poskytovaná Služba.
12. Poskytovateľ nezodpovedá za
 - (i) poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Zákazníkom,
 - (ii) poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Zákazníka, jeho zamestnancov alebo ním poverených tretích osôb, ak si Poskytovateľ splnil povinnosť oboznámiť Zákazníka resp. ním poverené osoby a zaškoliť tieto osoby k obsluhu technických zariadení a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Zákazníkom,
 - (iii) chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi, ak tieto chyby nespôsobil vlastným konaním
 - (iv) prípadné fyzické poškodenie zariadení umiestnených v mieste poskytovania Služby u Zákazníka s výnimkou prípadov priameho fyzického zásahu Poskytovateľa alebo ním poverenej osoby v čase vykonávania činností pri vykonávaní Služby podľa tejto Zmluvy.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie obchodného a výrobného charakteru, ktoré sa pri kontaktoch so zamestnancami Zákazníka a s prístupom k údajom dozvie tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby, a to vo všetkých prípadoch, nielen počas platnosti tejto Zmluvy, ale aj po jej ukončení.
14. Poskytovateľ sa zaväzuje začať riešiť nahlásený Problém v súlade s podmienkami dohodnutými v Prílohe č.3: Definícia času a dostupnosti služby len v prípade, ak si riešenie Problému nevyžaduje dodatočnú investíciu. V prípade, že riešenie Problému vyžaduje dodatočnú investíciu, Poskytovateľ začne riešiť daný problém až po písomnom alebo elektronickom schválení riešenia Problému a súvisiacich nákladov Zákazníkom.

Práva a povinnosti zákazníka:

15. Zákazník má právo na služby poskytované Poskytovateľom využiť aj vlastné pracovné sily s príslušnou kvalifikáciou, pričom obe strany sú povinné informovať protistranu o plánovaných alebo vykonaných službách.
16. Tretie strany, iné ako subdodávateľ Poskytovateľa, smú zasiahnuť do systému len s predchádzajúcim písomným súhlasom oboch Zmluvných strán.



17. Zákazník umožní Poskytovateľovi a/alebo tretím osobám ním povereným prístup do svojich priestorov kedykoľvek v čase, v ktorom majú byť poskytované Služby podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými predpismi Zákazníka ohľadom vstupov na Miesta.
18. Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa a/alebo osoby ním poverené pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
19. Zákazník sa zaväzuje vytvoriť bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR na Miestach definovaných podľa článku II. pre zamestnancov Poskytovateľa a/alebo tretie osoby ním poverené pred začatím poskytovania Služieb, Zákazník bude informovať Poskytovateľa o prípadnom nebezpečenstve pre zdravie na Mieste.
20. Zákazník sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi a/alebo tretím osobám ním povereným plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom a/alebo tretími osobami ním poverenými pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v primeranom predstihu potrebnú súčinnosť, úplné a pravdivé informácie nevyhnutne potrebné pre riadne plnenie záväzkov im vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
21. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa jeho tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Zákazníka.
22. Zákazník sa zaväzuje pred objednávkou jednotlivých Služieb uvedených v Prílohe č. 4: Katalóg a cenník služieb, umožniť Poskytovateľovi a/alebo ním poverenej osobe vykonať jednoduchý audit HW a SW Zákazníka za účelom preverenia súladu vstupných požiadaviek s reálnym stavom.
23. Zákazník zodpovedá za úroveň ochrany svojho hardvérového a softvérového vybavenia.
24. Zákazník zodpovedá za utajenie hesiel a za prípadné škody vzniknuté ich prezradením, okrem prípadov kedy k prezradeniu hesiel došlo zavinením Poskytovateľa. V takomto prípade za vzniknutú škodu zodpovedá Poskytovateľ. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesiel je Zákazník povinný bezodkladne požiadať Poskytovateľa o zmenu týchto hesiel.
25. Zákazník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v súvislosti s poskytovaním Služby Poskytovateľovi alebo tretím stranám, a to najmä:
 - a) šírením protiprávných, nemorálnych alebo neoprávnených informácií, údajov alebo dát,
 - b) rozširovaním a zálohovaním informácií, ku ktorým patria práva tretích strán,
 - c) získavaním, zálohovaním, prenosom, poskytovaním a sprístupňovaním osobných údajov v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - d) neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadaných správ, iným zneužívaním Služby alebo iným neoprávneným konaním.
26. Zákazník výslovne prehlasuje a ubezpečuje Poskytovateľa, že je oprávnený bez obmedzenia a bez predchádzajúceho, dodatočného alebo osobitného súhlasu akejkoľvek tretej osoby disponovať vlastníckym právom a/alebo autorským právom a/alebo majetkovým právom, prípadne inými právami priemyselného alebo duševného vlastníctva k všetkým podkladom, dátam a dokumentácii, počítačovým programom, aplikáciám, softvérovým produktom, know-how, prístupom k databázam, operačným systémom, funkcionalitám, modulom, serverovým infraštruktúram, zdrojovým kódom,



heslám a prístupovým údajom, nástrojom tretích strán (ďalej všetko spoločne len „Podklady“), ktoré Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy poskytol a že tieto Podklady je oprávnený Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy poskytnúť.

27. Zákazník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie vlastníckych, autorských, majetkových práv alebo iných práv priemyselného alebo duševného vlastníctva akýchkoľvek tretích osôb k Podkladom, ktoré sa nachádzajú v HW v jeho vlastníctve a/alebo ktoré mu boli dané do užívania spolu so Službou a/alebo ktoré poskytol Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy.
28. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, uplatní (na základe právoplatného rozhodnutia súdu vo veci samej) voči Poskytovateľovi akýkoľvek nárok z titulu porušenia vlastníckych práv a/alebo majetkových práv a/alebo autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s Podkladmi, ktoré Zákazník odovzdal Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy, Zákazník sa zaväzuje:
- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na nakladanie s Podkladmi v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve;
 - b) poskytnúť Poskytovateľovi všetku účinnú pomoc a uhradiť všetky oprávnené náklady a oprávnené výdavky, ktoré Poskytovateľovi vznikli/vzniknú v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby;
 - c) nahradiť Poskytovateľovi preukázanú škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
29. Zákazník nezodpovedá za škody, ak poskytovateľ uviedol tretej strane nepravdivé údaje, či porušil zmluvnú mlčanlivosť.
30. Škodou sa na účely tejto zmluvy rozumie skutočná škoda a ušlý zisk. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na vzájomnej limitácii povinnosti na náhradu škody v maximálnej sume 1500.00 EUR. Všade tam, kde podľa ustanovení tejto zmluvy alebo príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov vznikne niektorej zmluvnej strane povinnosť na náhradu škody druhej zmluvnej strane, nebude táto zmluvná strana povinná nahradiť poškodenej zmluvnej strane zvyšnú časť škody presahujúcu sumu 1500.00 EUR. Ustanovenie tohto odseku sa nevzťahuje na škodu spôsobenú Poskytovateľovi v dôsledku nepresnosti, neúplnosti alebo nepravdivosti prehlásení Zákazníka uvedených v odseku 26 tohto článku Zmluvy alebo v dôsledku porušenia povinností Zákazníka uvedených v odsekoch 25 až 28 tohto článku Zmluvy.

Článok VI.

Poruchy a Servisný zásah

1. Za Poruchu v zmysle Zmluvy sa považuje taká Porucha, ktorá spôsobí nefunkčnosť Služby.
2. Cena náhradného dielu nie je zahrnutá v mesačnej cene za poskytovanie Služby a bude Zákazníkovi účtovaná Poskytovateľom dodatočne ako jednorazová cena pokrývajúca obstarávacie náklady náhradného dielu/dielov.
3. Zákazník sa zaväzuje bezprostredne informovať Poskytovateľa v prípade Poruchy, a to pridaním Problému na jeho Helpdesk: <https://kcorp.kcrm.support/site/login>. V prípade



nedostupnosti Helpdesk systému sa Zákazník zaväzuje nahlasovať Poruchy na jednom z telefónnych čísel:

- a) +421534174300, Tomáš Koška
4. Prihlasovacie údaje na Helpdesk budú osobitne vygenerované pre každého zamestnanca a doručené Zákazníkovi, poštou alebo emailom na e-mailovú adresu Zákazníka: tomas.hamracek@mepos.sk , ak nebude zmluvnými stranami dohodnuté inak.
5. Všetky Problémy definované v Prílohe č. 3: Definícia času a dostupnosti služby tejto Zmluvy ako Problém s vysokou prioritou musia byť vždy oznámene podľa bodu 3 tohto čl. Zmluvy, a zároveň aj telefonicky na jednom z telefónnych čísel uvedených v bode 3 tohto čl. Zmluvy.
6. Všetky problémy definované v Prílohe č. 3: Definícia času a dostupnosti služby tejto Zmluvy ako Problém v extra čase a vysokou prioritou musia byť vždy oznámené podľa bodu 3 tohto čl. Zmluvy, a zároveň aj telefonicky na jednom z telefónnych čísel uvedených v bode 3 tohto čl. Zmluvy, ale len oprávnenými a poverenými osobami podľa Prílohy č. 5: Zoznam oprávnených a poverených osôb tejto Zmluvy.
7. Samotné servisné zásahy budú prebiehať podľa definícií uvedených v Prílohe č. 3: : Definícia času a dostupnosti služby tejto Zmluvy.
8. Informácia Zákazníka (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
 - b) meno a priezvisko oprávnenej osoby Zákazníka a jej telefónne číslo,
 - c) obchodný názov spoločnosti,
 - d) popis poruchy/problému
 - e) identifikáciu zariadenia,
 - f) čas vzniku poruchy/problému.
9. V prípade nahlásenej Poruchy na HelpDesk, Poskytovateľ zabezpečí so Zákazníkom konzultáciu za účelom lokalizácie Poruchy. Ak sa konzultáciou nepodarí Poruchu odstrániť, pristúpi Poskytovateľ k Servisnému zásahu vzdialeným prístupom alebo Servisným výjazdom priamo na Miesto poskytovania Služby.
10. Za začiatok Poruchy sa považuje okamih nahlásenia poruchy Zákazníkom prostredníctvom HelpDesku Poskytovateľa.
11. Za koniec Poruchy sa považuje okamih obnovenia prevádzky poskytovania Služby. Koniec Poruchy bude oznámený Zákazníkovi e-mailovou notifikáciou. Poskytovateľ je oprávnený odstrániť Poruchu poskytnutím dočasného Náhradného riešenia. Odstránenie Poruchy poskytnutím dočasného Náhradného riešenia Poskytovateľom nesmie trvať dlhšie ako 5 kalendárnych dní. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, zničenie alebo pozmenenie dát uložených v HW, vynímajúc dáta, ktoré budú predmetom zálohovacieho procesu, okrem prípadov kedy stratu, zničenie alebo pozmenenie dát priamo spôsobil.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady Poruchy v poskytovaní Služby, ktoré zavinil. Zákazník zabezpečí, aby v mieste Servisného zásahu bol umožnený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aby bola prítomná aj kvalifikovaná obsluha poverená Zákazníkom na zaistenie nutnej súčinnosti.



13. Poskytovateľ je povinný oznámiť vopred Zákazníkovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby, ak obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby je Poskytovateľovi vopred známe.
14. Poskytovateľ nezodpovedá za vznik Porúch na HW a/alebo SW, daného do užívania spoločne so Službou, umiestnenom v objektoch užívaných Zákazníkom, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Zákazníka, či inými osobami, okrem prípadov, kedy takúto poruchu svojim konaním spôsobil. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí medzi Zamestnancov Zákazníka ani Zamestnancov Poskytovateľa a nie je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom z hľadiska servisu či opráv vzťahujúcich sa priamo k predmetu Služby.
15. Prerušenie elektrického napájania HW, daného do užívania spoločne so Službou, umiestneného v objekte užívanom Zákazníkom sa nepovažuje za Poruchu v zmysle Zmluvy.
16. Do doby vyriešenia/odstránenia Poruchy sa nezapočítava:
 - a) doba, počas ktorej nie je Poskytovateľovi poskytnutá potrebná súčinnosť alebo nie je osobám ním povereným umožnený prístup do všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa nachádza HW a/alebo SW daný do užívania s/bez Služby,
 - b) doba, potrebná na zaistenie nutnej súčinnosti zo strany Zákazníka,
 - c) doba, vzniknutá čakaním na preverenie funkčnosti prostriedkov Zákazníka alebo tretej strany (vnútorné rozvody, softvér alebo hardvér Zákazníka, ...),
 - d) pôsobenie Vyššej moci definovanej v Článku X. Vyššia moc.
17. V prípade vykonania Servisného zásahu na základe ohlásenej Poruchy Zákazníkom, ktorá však nebola spôsobená Poruchou poskytovanej Služby, ale inou Poruchou (v ponímaní Poskytovateľa je to neoprávnený Servisný zásah), napr. poruchou elektrickej siete, atď. má Poskytovateľ právo účtovať Zákazníkovi cenu podľa Prílohy č. 4 Zmluvy, a to na základe potvrdenia Výkazu prác/servisného zásahu podpísaného oboma Zmluvnými stranami. Rozsah servisného zásahu a s uvedením jeho ceny sú zmluvné strany povinné vopred dohodnúť.
18. Poskytovateľ je povinný informovať Zákazníka po každom ukončenom Servisnom zásahu automatickým posielaním e-mailových notifikácií z HelpDeskového systému na e-mailovú adresu zadávateľa poruchy.

Článok VII.

Objednávanie služieb

1. Zákazník v prípade požiadavky ďalších dodatočných dodávok, prác a služieb, súvisiacich s predmetom tejto Zmluvy, písomne vystaví a Poskytovateľovi doručí Objednávku na Služby uvedené v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
2. Objednávka podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy musí obsahovať špecifikáciu dodávok, prác a služieb, miesto plnenia, požadovaný termín dodania a návrh ceny, ktorej výška bude dohodnutá po predchádzajúcom prerokovaní s Poskytovateľom. Každá Objednávka musí obsahovať poradové číslo, počítaným od čísla 001.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, v závislosti od svojich kapacitných možností, akceptovať Objednávku vystavenú a doručенú podľa bodov 1 a 2 tohto článku Zmluvy, ak termín a navrhovaná cena



realizácie predmetu objednávky budú v súlade s predchádzajúcim prerokovaním Zákazníka a Poskytovateľa. Akceptáciu Objednávky môže oprávnená / poverená osoba Poskytovateľa podľa Prílohy č. 5 Zmluvy vykonať e-mailom na adresu oprávnenej / poverenej osoby Zákazníka a následne najneskôr do 3 pracovných dní aj písomnou formou na adresu Zákazníka uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.

Článok VIII.

Trvanie, zmena a zánik Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto Zmluve.
4. Zmluva o poskytovaní služby zaniká:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou Zmluvy, ktoroukoľvek zo zmluvných strán, aj bez udania dôvodu,
 - c) písomným odstúpením z dôvodov uvedených v zákone č. 513/1991 Zb. Obchodnom zákonníku v znení neskorších predpisov alebo v tejto Zmluve.
5. Výpovedná lehota je 6 mesiacov, platí pre obe Zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
6. Počas plynutia výpovednej doby je Poskytovateľ naďalej povinný riadne, odborne a včas plniť všetky svoje záväzky podľa tejto Zmluvy.
7. V prípade, ak Zmluvu vypovedal Zákazník, je povinný počas výpovednej lehoty hradiť všetky splatné záväzky voči Poskytovateľovi.
8. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká. V prípade, že ktorákoľvek zmluvná strana odstúpi od tejto Zmluvy, musí písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy doručiť druhej zmluvnej strane. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom v súlade s touto Zmluvou prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, pokiaľ Zmluva neurčuje inak.
9. Skutočnosť, že došlo k ukončeniu zmluvného vzťahu, nezbavuje Zmluvné strany povinnosti vyrovnať si vzájomné pohľadávky a záväzky, prípadne iné práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.

Článok IX.

Doručovanie a formy komunikácie

1. Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených/poverených zástupcov Zmluvných strán, uvedených v Prílohe č. 5 Zoznam oprávnených/poverených osôb. Osoby oprávnené predkladať návrhy k obsahu tejto Zmluvy a k jej Prílohám (vrátane podpisovania/akceptácie Špecifikácie a Protokolov o odovzdaní/prebraní



- služby) za Zákazníka a za Poskytovateľa sú uvedené v Prílohe č. 5 Zoznam oprávnených/poverených osôb.
2. Doručovanie písomných dokumentov medzi Zmluvnými stranami sa uskutočňuje na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Každá zo Zmluvných strán má povinnosť oznámiť do 10 kalendárnych dní od zmeny druhej strane zmenu svojho sídla alebo iné kontaktné adresy, prípadne zmenu iných údajov.
 3. Písomnosti sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak nie je možné doručiť písomnosť ktorejkoľvek zo zmluvných strán na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, a iná adresa nie je druhej zmluvnej strane známa, písomnosť sa považuje dňom vrátenia nedoručenej zásielky za doručenú, a to aj vtedy, ak sa zmluvná strana, ktorej mala byť písomnosť doručená o tom nedozvie. Písomnosti sa takto považujú za doručené aj v prípade, ak sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručiteľná s poznámkou adresát „neznámy“ alebo „nezastihnutý“ za predpokladu, že adresa adresáta bola uvedená správne. Účinky doručenia nastanú aj vtedy, ak adresát doručenie písomnosti odmietol, a to dňom odmietnutia prevzatia písomnosti. Ak bola písomnosť odosiadaná e-mailom, považuje sa za doručenú dňom potvrdenia jej doručenia druhou Zmluvnou stranou.
 4. Všetky písomnosti medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a doručené druhej Zmluvnej strane buď osobne, doporučeným listom alebo elektronickou cestou, ak nie je v tejto Zmluve stanovené alebo Zmluvnými stranami dohodnuté inak. Zmluvné dokumenty, a prípadné dodatky k Zmluve musia byť vždy vyhotovené v písomnej forme a podpísané oprávnenými osobami Zmluvných strán.

Článok X.

Vyššia moc

1. Pre účely tejto Zmluvy sa za „Vyššiu moc“ považujú okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. V súlade s citovaným ustanovením sa Zmluvné strany dohodli, že Vyššia moc znamená udalosť, ktorá je mimo kontrolu Zmluvnej strany, ktorá nastala po podpise Zmluvy, ktorú nebolo možné predvídať a ku ktorej došlo bez zavinenia tejto Zmluvnej strany, pokiaľ nebola spôsobená jej chybou či nedbalosťou. Takými udalosťami sa rozumejú predovšetkým vojny a revolúcie, teroristické útoky, prírodné katastrofy, epidémie, karanténne obmedzenia, dopravné embargá a vyhlásené generálne stávky v príslušných priemyslových odvetviach.
2. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne sa informovať o prekážke, ktorá im bráni v plnení povinností podľa tejto Zmluvy spočívajúcej v pôsobení Vyššej moci, najneskôr však do 5 pracovných dní od jej vzniku doporučeným listom na kontaktnú adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy a spoločne hľadať možnosti realizácie tej časti plnenia, ktorej prekážka nebráni. Pokiaľ by podmienky vyššej moci trvali dlhšie ako 90 kalendárnych dní, je Poskytovateľ i



Zákazník oprávnený od Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia písomného oznámenia o takomto odstúpení druhej Zmluvnej strane.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia

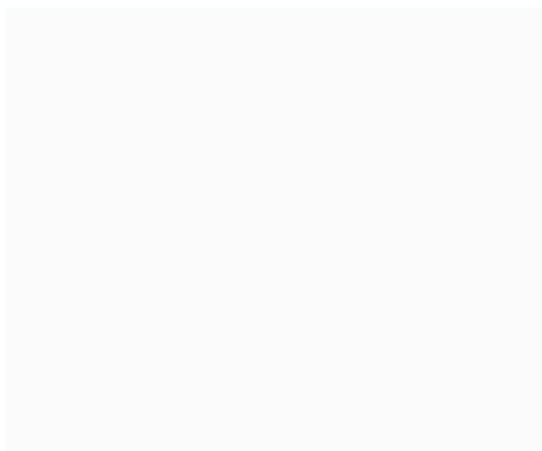
1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky dôverné informácie a skutočnosti tvoriace obchodné tajomstvo podľa tejto Zmluvy použijú len na účely prípravy a plnenia predmetnej Zmluvy, nebudú ich ďalej rozširovať, reprodukovat' a nesprístupnia ich tretím osobám. Tým nie sú dotknuté oprávnenia každej zmluvnej strany sprístupniť informácie uvedené v tejto Zmluve oprávneným orgánom verejnej správy alebo oprávneným osobám. V prípade porušenia tohto záväzku jednou zmluvnou stranou, má druhá zmluvná strana právo od tejto Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia písomného oznámenia o takomto odstúpení druhej Zmluvnej strane.
2. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že budú dbať na všetky zákonné a zmluvné ustanovenia o ochrane osobných údajov a v prípade ak dôjde k spracovaniu osobných údajov v rámci realizácie činností podľa tejto Zmluvy budú postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom jednaní oprávnených/poverených zástupcov zmluvných strán.
4. Formulácia, výklad, vynútenie a vykonanie tejto Zmluvy sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom. Vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa interpretácie, výkladu, spôsobu, formy a rozsahu vykonania tejto Zmluvy a vynútenia plnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa zmluvné strany podriaďujú výlučne právomoci vecne a miestne príslušných súdov Slovenskej republiky.
5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy sa spravujú prednostne touto Zmluvou, jej prílohami a dodatkami. Zmluvné vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými platnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Definícia pojmov
 - b) Príloha č. 2: Špecifikácia služby
 - c) Príloha č. 3: Definícia času a dostupnosti služby
 - d) Príloha č. 4: Katalóg a cenník služieb
 - e) Príloha č. 5: Zoznam oprávnených a poverených osôb
 - f) Príloha č. 6: Zoznam tretích strán
 - g) Príloha č. 7: Objednávka servisných služieb
 - h) Príloha č. 8: Zálohovací kalendár
7. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží po jednom rovnopise.



8. Zmluva je uzatvorená v súlade s § 5a zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov a podľa § 47a zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
9. V prípade formálneho resp. interpretačného nesúladu tejto Zmluvy a ktorejkoľvek z príloh tejto Zmluvy sú prednostne záväzné ustanovenia tejto Zmluvy a až potom ustanovenia jej príloh.
10. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len formou postupne očíslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
11. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená, túto Zmluvu uzatvárajú slobodne a vážne, prejavy ich vôle sú zrozumiteľné a určité, nekonajú v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, s obsahom tejto Zmluvy sa dôkladne oboznámili, porozumeli mu v plnom rozsahu, súhlasia s ním a na znak toho ju vlastnoručne podpisujú.

V Spišskej Novej Vsi, dňa:

V Spišskej Novej Vsi, dňa:



Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Ing. Tomáš Hamráček, MBA
MEPOS SNV s.r.o.