

Zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa ustanovenia 269 ods.2 zákona č.513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zmluva“)

č. zmluvy: **SLAKOUI122014**

Zmluvné strany

Poskytovateľ: **K_CORP s.r.o.**

Sídlo: Radlinského 20, Spišská Nová Ves 052 01,

Zastúpená: Ing. Peter Košalko, konateľ

IČO: 36 215 791

IČ DPH: SK2020035083

DIČ: 2020035083

Banka: Tatra banka, a.s.

Č. ú.: 2620841803/1100

Zapísaná: OR SR Košice I, Odd: Sro

Vložka číslo: 13437/V

(ďalej len **Poskytovateľ**)

a

Užívateľ: Odborné Učilište Internátne

Sídlo: Šrobárová 20, 05801 Poprad

Zastúpená: zastúpená riaditeľ školy Mgr. Mária Bizubová

IČO: 00162931

IČ DPH: SK2020656968

DIČ: 2020656968

Banka: Štátna pokladnica

Č. ú.: 7000092023/8180

Zapísaná:

Vložka číslo:

(ďalej len **Užívateľ**)

Článok I.

Predmet Zmluvy

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Užívateľovi:

1. Poskytovanie 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. 1: Špecifikácia služby (ďalej ako „Špecifikácia“).

a užívateľ sa zaväzuje za poskytované služby platiť riadne a včas cenu a dodržiavať svoje povinnosti v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami.

Článok II.

Definícia pojmov

Pravidelná systémová správa

- hardware (diagnostika, konzultácie, odporúčania, ponuka a prípadne dodanie a inštalácia náhradných dielov)
- software (odporúčanie a inštalácia opravných kódov, údržba, ich inštalácie a konfigurácie)
- konfigurácie systémov (analýzy možnosti rôznych software produktov a odporúčania ich konfigurácie, rekonfigurácie systémov, ladenie systémov, inštalácie software, konzultácie)

L1 úroveň

- Úroveň technika určeného na správu serverových systémov

L2 úroveň

- technik určený na správu pracovných staníc

Článok III.

Definícia času a dostupnosti služieb

1. 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

Reakčný čas k poruche s vysokou prioritou

začatie riešenia problému v štandardnom čase do 6 hodín od nahlásenia problému na helpdesk dodávateľa a súčasne telefonicky na +421 (0) 911 635 633

2. 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 ako aj hostingových služieb.

Reakčný čas k poruche s normálnou prioritou

začatie riešenia poruchy v štandardnom čase do 8 hodín od nahlásenia poruchy na helpdesk Poskytovateľa.

Definícia času:

Štandardný čas v pracovných dňoch od 7:30 do 17:00 hod

Extra čas je čas mimo štandardný

Poznámka:

1. V prípade ak je porucha spôsobená nefunkčnosťou hardvéru resp. softvérom tretej strany je Poskytovateľ povinný kontaktovať tretiu stranu, že popis poruchy nahlásený tretej strane bude podchytený HelpDesk systémom Poskytovateľa a report bude zaslaný na oupoprad@mail.telekom.sk a súčasne kontaktným osobám tretej strany, emailom. Zoznam tretích strán je predmetom Prílohy č.3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
2. Zoznam oprávnených osôb na nahlasovanie porúch s vysokou prioritou tvorí príloha č.2 tejto zmluvy a je jej neoddeliteľnou súčasťou.

Článok IV.

Miesto plnenia

Miestom poskytovania služieb podľa predmetu zmluvy je sídlo užívateľa Šrobárová 20, 058 01 Poprad

Článok V.

Cena, dodanie a platobné podmienky

Cena za predmet zmluvy podľa Článku I. bod 1. tejto Zmluvy je stanovená dohodou podľa § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a to vo výške **100,- EUR** (slovom : dvesto eur) bez DPH mesačne.

Platby budú uskutočňované Užívateľom na základe Poskytovateľom vystavených faktúr. Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich vystavenia.

V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté služby, ako aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku Užívateľa voči poskytovateľovi, je poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania

V cene poskytovaných služieb nie sú zarátané ceny náhradných dielov použitých na prípadné opravy ani spotrebného materiálu podľa cenníka Príloha č.1 bod 3.)

1. Užívateľ je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok Užívateľa nemožno považovať za splnený. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet ST najneskôr v deň splatnosti faktúry.
2. V cene sú zahrnuté všetky služby definované v článku I. tejto zmluvy, ktoré sú riešené Poskytovateľom v Reakčnom čase k problému s normálnou prioritou.
3. Všetky služby nad rámec predmetu zmluvy, ktoré nie sú zahrnuté v Článku I bod 1. tejto zmluvy budú spoplatňované, na základe objednávky, podľa uvedeného cenníka Poskytovateľa.

Služby na L1 úrovni	25 EUR bez DPH za každú začatú hodinu
Služby na L2 úrovni	20 EUR bez DPH za každú začatú hodinu
Služby na programátorskej úrovni	22 EUR bez DPH za každú začatú hodinu

4. Všetky služby podľa Článku I tejto zmluvy riešené mimo štandardného času môžu byť spoplatňované sumou 40,- EUR bez DPH za každú začatú hodinu, prípadne cenou podľa dohody Zmluvných strán iba v prípade akceptácie Užívateľom.
5. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje začať riešiť problém v dohodnutom čase.
6. Všetky servisné práce podľa článku I. tejto Zmluvy budú realizované v priestoroch podľa čl. V. tejto Zmluvy, alebo vzdialeným prístupom. V prípade špecifickej poruchy môže byť porucha riešená v špecializovanom servisnom stredisku Poskytovateľa.

7. Všetky Servisné zásahy a prípadné dodatočné komponenty, ktoré nezahrňuje táto Zmluva, budú spoplatňované podľa Článku V. bod 3.

Článok VI.

Zodpovednosť zmluvných strán

1. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
1. Zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo chybného poskytnutia služby je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú službu, resp. pomerne znížiť cenu za služby za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia služby.
2. Pokiaľ nie je v tejto Zmluve výslovne dohodnuté inak, s ohľadom na rozsah vzájomných práv a povinností zmluvných strán podľa tejto Zmluvy, celkovú cenu za poskytnuté služby a rozumné usporiadanie vzťahov medzi zmluvnými stranami sa zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za skutočnú škodu, ktorú spôsobí ako priamy dôsledok porušenia svojich povinností podľa tejto Zmluvy, maximálne však do celkovej výšky 500,- EUR (slovom päťsto eur) počas celej doby trvania zmluvy. Uvedené obmedzenie čiastky náhrady škody sa nevzťahuje na škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na hnutelnom a nehnuteľnom majetku, za ktoré sú zmluvné strany právne zodpovedné.
3. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame a následné škody, ušlý zisk a za stratu dát alebo škodu na dátach.
4. Zmluvné strany budú zbavené zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných povinností, ak k tomu dôjde z dôvodu vyššej moci. Za vyššiu moc sú považované okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka. V prípade, ak nastanú prekážky vyššej moci, je zmluvná strana, ktorej sa prekážka týka, povinná bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu o povahe, začiatku a konci udalosti vyššej moci, ktorá jej bráni v plnení povinností podľa tejto Zmluvy.
5. Žiadna zmluvná strana (poškodená strana) nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností druhej zmluvnej strany (povinná strana) bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná. Poškodená strana nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jej povinnosti ustanovenej právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
6. Škoda sa nahrádza v peniazoch; ak sa však strany dohodnú a ak je to možné a účelné, nahrádza sa škoda uvedením do predošlého stavu.
7. Zmluvné strany sú povinné vzájomne informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy.
8. Poskytovanie služieb podľa Článku I. tejto Zmluvy je záväzné pre Poskytovateľa iba v prípade, že všetky pohľadávky Užívateľa budú zaplatené v lehote ich splatnosti.
9. 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.
10. Poskytovateľ nezodpovedá za škody na softvérovom a hardvérovom vybavení vo vlastníctve Užívateľa,
11. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Užívateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť ani za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Užívateľa, jeho zamestnancov alebo ním poverených tretích osôb a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Užívateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné fyzické poškodenie zariadení umiestnených v lokalite Užívateľa s výnimkou prípadov priameho fyzického zásahu Poskytovateľa alebo ním poverenej osoby v čase vykonávania činností pri vykonávaní služby podľa tejto Zmluvy.

12. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba podľa tejto Zmluvy bude poskytovaná s primeranou odbornou starostlivosťou, a že bude zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej Služby obsiahnutej v tejto Zmluve a jej prílohách.
13. Užívateľ zodpovedá za úroveň ochrany svojho hardvérového a softvérového vybavenia.
14. Užívateľ zodpovedá za utajenie hesiel a za prípadné škody vzniknuté ich prezradením. Pri prezradení alebo podozrení z prezradenia hesiel je Užívateľ povinný bezodkladne požiadať Poskytovateľa o zmenu týchto hesiel.

Článok VII. Práva a povinnosti

Práva a povinnosti Užívateľa:

1. Užívateľ 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.
2. Užívateľ umožní Poskytovateľovi a/alebo tretím osobám ním poverených prístup do svojich priestorov podľa tejto Zmluvy kedykoľvek v čase, v ktorom majú byť poskytované služby alebo odstraňované poruchy podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými predpismi Užívateľa (koncového zákazníka) ohľadom vstupov na Miesta plnenia.
3. Užívateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi a/alebo tretím osobám ním poverených 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.
4. Užívateľ poskytne 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 Užívateľa.
5. Užívateľ sa zaväzuje pred objednávkou jednotlivých Služieb uvedených v Článku V. bod 3. umožniť Poskytovateľovi a/alebo ním poverenej osoby/subdodávateľa vykonať jednoduchý audit HW a SW Užívateľa za účelom preverenia súladu vstupných požiadaviek s reálnym stavom.

Článok VIII. Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie obsiahnuté v tejto Zmluve a v jej prílohách, ako aj informácie, ktoré si vzájomne poskytli v súvislosti s touto Zmluvou a predmetnými prílohami za dôverné informácie tvoriace predmet obchodného tajomstva (ďalej len „dôverné informácie“). Uvedené dôverné informácie sa zaväzujú chrániť ako vlastné, využívať ich len v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, nezneužívať ich a nesprístupniť tretím osobám. Tým nie sú dotknuté oprávnenia každej zmluvnej strany sprístupniť informácie uvedené v tejto Zmluve oprávneným orgánom verejnej moci alebo osobám zaviazaných záväzkom mlčanlivosti (napr. audítorom a daňovým poradcom a pod.).
2. Porušenie povinnosti mlčanlivosti podľa predchádzajúceho bodu sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností a zakladá druhej zmluvnej strane nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10 000,- EUR (slovom desaťtisíc tisíc eur), a to v lehote stanovenej zmluvnou stranou ktorej vznikol tento nárok. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade spracúvania osobných údajov fyzických osôb, budú postupovať v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.