

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb**  
**Service Level Agreement / SLA /**  
**č.SLA 2**

Uzavretá podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
medzi zmluvnými stranami  
/ ďalej len „ zmluva „ /

**I.**  
**Zmluvné strany**

**Objednávateľ: Košická Futbalová Aréna a.s.**

Pri prachárni 13, 040 11 Košice - mestská časť Juh  
Zastúpená : Mgr. Marcel Gibóda - predseda predstavenstva,  
Mgr. Marián Horenský PhD -člen predstavenstva  
IČO: 47 845 660  
DIČ: 2024132704  
IČ DPH: SK2024132704  
Zapísaná v Obch. registri Mestského súdu Košice  
Oddiel: Sa, vložka č. 1636/V  
Bankové spojenie :  
Číslo účtu:

(ďalej len „ **objednávateľ** „)

**Poskytovateľ :Smartzona s.r.o.**

Hutnícka 22, 040 01 Košice  
Zastúpená : Ing. Samuel Kolesár  
IČO: 56 308 094  
DIČ: 2122274363  
Zapísaná v Obch.registri Mestského súdu Košice  
Oddiel: Sro, vložka č.59820/V  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu :

(ďalej len „ **poskytovateľ** „)

**Úvodné ustanovenia**

- 1. Definície.** Zmluvné strany sa dohodli, že v Zmluve sa použijú pojmy s nižšie uvedeným významom:

„**Servis**“ pre účely tejto zmluvy znamená : mesačná kontrola a SW update LFD zariadení / danej a aktualizovanej výrobcom / , prenájom miesta na Cloud servery Samsung Magic Info, kontrola úrovni signálov na aktualizácie serverov, on - line servis, výmena alebo oprava / servis obrazovky v prípade nahlásenej poruchy obrazovky

„**Supportované Systémy**“ pre účely tejto zmluvy znamená : starostlivosť o chod TV streamov od Slovak Telecomu na obrazovkách, vlastné stránky na obrazovkách.

## **Článok I. Predmet zmluvy**

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie systémovej a hardvérovej podpory – zabezpečenie chodu a zároveň **Servis pre Supportované Systémy** podľa článku VI. tejto zmluvy spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi služieb uvedených v bode 1 článku I. tejto zmluvy dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v článku 3 bode 1 tejto zmluvy.

## **Článok II. Miesto plnenia**

1. Miesto plnenia tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa.

## **Článok III. Cena a platobné podmienky**

1. Za poskytnutie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu vo výške 200 Eur / mesačne bez DPH.
2. Odmena za poskytovanie služieb bude fakturovaná mesačne spolu na začiatku mesiaca vo výške 200,- bez DPH s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry. Faktúry budú vystavené v EUR a zvýšené o príslušnú sadzbu DPH v prípade, že poskytovateľ je platca DPH. Faktúry budú zasielané do sídla objednávateľa.
3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmenu podľa tohto článku na základe faktúr s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry.
4. Faktúry musia obsahovať predpísané náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

## **Článok IV. Platnosť, predĺženie a ukončenie servisnej zmluvy**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami.
2. Táto zmluva sa uzatvára na 36 mesiacov.
3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu :
  - Okamžitým odstúpením od zmluvy pri podstatnom porušení zmluvy druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné
  - Písomným odstúpením od zmluvy, ak druhá zmluvná strana nevykoná nápravu podstatného napravitel'ného porušenia tejto zmluvy do 30 dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení.
  - Písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s 2 – mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane
  - Vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán
4. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy.

## **V. Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory**

1. Pre supportované produkty sú určené kontaktné osoby objednávateľa oprávnené nahlasovať vzniknuté problémy. Zoznam kontaktných osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto

zmluvy zo strany poskytovateľa a objednávateľa je špecifikovaný v Prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2. Spôsob a podmienky servisu, ako aj definícia služieb poskytovaných poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v Prílohe č 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

## **Článok VI. Povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Servis profesionálne, maximálne odborne a zodpovedne a Servis ukončiť najneskôr do 48 hodín od nahlásenia poruchy (reakčná doba). Zaväzuje sa vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou Supportovaných Systémov za rovnakých podmienok ako Servis. Poskytovateľ vykoná všetky práce vyplývajúce z tejto zmluvy kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zaistí pre objednávateľa :
  - Mesačnú kontrolu a SW update LFD zariadení / danej a aktualizovanej výrobcom /
  - Prenájom miesta na Cloud servery Samsung Magic Info
  - Kontrola úrovni signálov na aktualizácie serverov
  - On-line servis
  - Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho technickí pracovníci zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy, ako aj v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, ako aj o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Poskytovateľ sa tiež zaväzuje, že jeho technickí pracovníci takto nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ je počas celej doby trvania zmluvy povinný poskytovať objednávateľovi súčinnosť, osobitne v prípade porúch, havarijných stavov a iných požiadaviek ohlásených objednávateľom. Poskytovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť objednávateľovi podľa tohto ustanovenia najneskôr do 4 hodín od momentu ohlásenia objednávateľom, a to telefonicky alebo prostredníctvom (video)hovorom s objednávateľom alebo ním poverenou osobou resp. iným obdobným spôsobom dohodnutým zmluvnými stranami. Poskytnutie súčinnosti podľa tohto ustanovenia je zmluvnými stranami dohodnuté za účelom operatívneho riešenia vzniknutých situácií do momentu začatia riešenia poskytovateľom v rámci reakčnej doby uvedenej v bode 1. tohto článku. Poskytnutím tejto súčinnosti nie je dotknutá povinnosť poskytovateľa reagovať na požiadavky objednávateľa v rámci reakčnej doby v bode 1. tohto článku. Za poskytovanie súčinnosti nevzniká poskytovateľovi nárok na žiadnu osobitnú odmenu.
4. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť dodržať reakčné doby definované v bode 1. tohto článku vzniká poskytovateľovi povinnosť zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z celkovej výšky dohodnutej mesačnej paušálnej odmeny za každú polhodinu omeškania v prípade nedodržania reakčnej doby Poskytovateľom. Zaplatením zmluvnej pokuty poskytovateľom nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody spôsobenej porušením týchto povinností.

## **Článok VII. Povinnosti objednávateľa**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadostí o podporu a servis poskytovateľovi telefonicky a elektronickou poštou (najmä e-mailom). Nahlasovať žiadosti o podporu a servis sú oprávnené len osoby uvedené v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Kontaktná osoba je povinná pri nahlasovaní žiadosti o podporu a servis uviesť všetky požadované údaje / meno kontaktnej osoby, číslo SLA zmluvy, telefonický kontakt, úroveň a popis

- problému. V prípade zmeny kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi minimálne tri dni vopred a zabezpečiť úpravu zmluvy dodatkom ku zmluve.
2. V prípade žiadosti o podporu a servis zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný telefonicky alebo elektronicky informovať kontaktnú osobu poskytovateľa, a následne v čo najkratšom čase oznámiť požiadavku poskytovateľovi vždy preukázateľným spôsobom, tzn. zaslaním žiadosti mailom na kontaktné miesto, ktorá bude obsahovať podrobnejšiu špecifikáciu nároku na zásah zo strany poskytovateľa / popis závady, prípadne akcie obsluhy, ktoré boli pred vyskytnutím závady vykonané /. Nahlásením problému, oznámením všetkých požadovaných údajov sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý.
  3. Pri vykonaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí :
    - Sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení
    - Povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu
    - Oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľa
    - Preverenie a podpísanie servisnej činnosti a podpísanie pracovného výkazu o servisnom zásahu
    - Pri vykonaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu
    - V prípade, že objednávateľ disponuje náhradnými dielmi k zariadeniam krytým touto zmluvou, zaväzuje sa sprístupniť náhradné diely zástupcovi poskytovateľa okamžite po jeho príchode k objednávateľovi
    - Vzdialený prístup k zariadeniam
    - Primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to nielen v pracovné dni, ale aj cez sobotu a nedeľu
  4. V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť podľa bodu 3 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany objednávateľa, prestávajú poskytovateľovi plynúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, definované pre Supportované Systémy

### **Článok VIII. Vylúčené prípady**

1. Povinnosť poskytovateľa zaistiť servis pre Supportované Systémy podľa tejto zmluvy je podmienená správnym používaním a starostlivosťou o produkty v zmysle podmienok definovaných výrobcom. Poskytovateľ poskytne podporu aj v prípade, ak by sa táto podpora vyžadovala z dôvodu :
  - a./** nesprávneho použitia, havárie alebo zanedbania
  - b./** nesprávnej alebo neprimeranej údržby zo strany objednávateľa
  - c./** zmien, úprav alebo neoprávnených pokusov opraviť Supportované Systémy
  - d./** príčin mimo Supportovaný Systém, ako sú nedodržanie podmienok prostredia na určenom pracovisku v prípustných prevádzkových medziach, stanovených výrobcom pre Supportované Systémy
  - e./** pripojenie Supportovaného Systému k zariadeniam, ktoré neboli dodané alebo schválené poskytovateľom
  - f./** nedodržanie podmienok pre prevádzku a minimálnej konfigurácie Supportovaného Systému, predpísaných výrobcom.

2. Akákoľvek podpora, vyžiadaná na základe prípadov a udalostí z bodu 1 tohto článku však bude účtovaná a platená na základe aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa.

### **Článok IX. Sťahovanie zariadení**

1. Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr 5 pracovných dní vopred poskytovateľovi písomné oznámenie o novom mieste inštalácie. Pri sťahovaní zariadenia na vzdialenejšie miesto má poskytovateľ právo na úpravu cien za poskytované služby. Podpora zariadení, presťahovaných objednávateľom na iné miesto, než tu uvedené, môže podliehať dodatočným poplatkom, ktorých výška bude stanovená po vzájomnej dohode.
2. Na žiadosť objednávateľa môže poskytovateľ zabezpečiť alebo dozrieť na sťahovanie zariadenia a objednávateľ zaplatí za túto pomoc podľa aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Ak po premiestnení zariadenia poskytovateľ zistí, že zariadenia sú poškodené alebo nie sú v stave spôsobilom na riadnu prevádzku, po dohode s objednávateľom uvedie poskytovateľ na náklady objednávateľa zariadenie do stavu spôsobilosti na riadnu prevádzku.

### **Článok X. Vyššia moc**

Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa. Tým nie sú dotknuté ustanovenia zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

### **Článok XI. Obchodné tajomstvo**

1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne, aj písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
2. Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie, ktoré zistila alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto zmluvy vo svoj prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.

### **Článok XII. Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu pre Supportované Systémy. Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasné ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka,

objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi zmluvnými stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia zákonom č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Žiadna zo strán nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
4. Všetky oznámenia, dodatky a zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené doporučenou poštou.
5. Táto zmluva sa vyhotovuje v štyroch vyhotoveniach, s platnosťou originálu, z ktorých objednávateľ obdrží dve vyhotovenia a poskytovateľ dve vyhotovenia.
6. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.
7. Táto zmluva je platná dňom podpisu oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa a účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv súlade s § 47a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov. Zmluva je v súlade s § 5a Zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinne zverejňovanou zmluvou. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy :

**Príloha č.1** : Kontaktné osoby objednávateľa a poskytovateľa

**Príloha č.2** : Definícia poskytovaných služieb poskytovateľa

**Príloha č.3** : Pracovný výkaz

V Košiciach dňa 28.10.2024

V Košiciach dňa 28.10.2024

**Objednávateľ:**

**Poskytovateľ:**

**Podpísané**

**Podpísané**

\_\_\_\_\_  
**Košická Futbalová Aréna a. s.**

Mgr. Marcel Gibóda – predseda predstavenstva

\_\_\_\_\_  
**Smartzona s.r.o.**

Ing. Samuel Kolesár – konateľ

**Podpísané**

\_\_\_\_\_  
**Košická Futbalová Aréna a. s.**

Mgr. Marián Horenský, PhD – člen predstavenstva

**Príloha č. 1**

**Kontaktné osoby objednávateľa a poskytovateľa**

**Mailové a telefonické kontakty**

**Kontaktné osoby objednávateľa:**

Ing Gabriel Spišák

Sandra Benková

**Kontaktné osoby poskytovateľa:**

Michal Jakči

Róbert Cvacho

## **Príloha č. 2**

### **Definícia poskytovaných služieb poskytovateľa**

- Mesačná kontrola a SW update LFD zariadení / danej a aktualizovanej výrobcom /
- Prenájom miesta na Cloud servery Samsung Magic Info
- Kontrola úrovni signálov na aktualizácie serverov
- On-line servis



### **Príloha č. 3**

#### **Pracovní výkaz – SLA report**

ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement / SLA / č. SLA 1

Názov zariadenia :

SN zariadenia :

Miesto výkonu :

Dátum a čas nahlásenia zásahu :

Dátum a čas prehliadky :

Poznámky k prehliadke : popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál

Podpis servisného technika

poskytovateľa

Popis preberajúceho pracovníka

objednávateľa