



Servisná zmluva o správe IT

Číslo zmluvy: CDR-1 ID 135876

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:

IBAN:

Zastúpený: Ing. Peter Košalko

Zapísaný v obchodnom registri okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 13437/V

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

a

Zákazník:

Názov: Centrum pre deti a rodiny SNV
Sídlo: Štefánikovo námestie , 05201 Spišská Nová Ves
IČO: 45005877
IČ DPH: SK2022237602
DIČ: 2022237602

Bankové spojenie:

IBAN:

Zastúpený: Mgr. Blanka Vargová

(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 výkonu služby

1. Miesto poskytovania služby je na adrese: Štefánikovo námestie , 05201 Spišská Nová Ves. Miesto poskytovania služby môže byť aj špecializované servisné stredisko poskytovateľa.
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
 - Teplica 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



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 poslednú potvrdenú Objednávku podľa Prílohy č. 7
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 cenou podľa dohody Zmluvných strán. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby, ktoré majú byť poskytnuté mimo štandardného času sú 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 predpisov platných v čase dodania.
6. Poskytovateľ začne s fakturáciou poskytovaných Služieb odo dňa účinnosti Zmluvy definovanej v článku VIII. 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. Cenu dohodnutú v Článku III. 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.
8. Podkladom pre zaplatenie ceny v prípade Služieb vykonaných nad rámec paušálneho poplatku bude faktúra vystavená Poskytovateľom v zmysle Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb, na základe Výkazu prác/servisného zásahu potvrdeného obomi Zmluvnými stranami.
9. Fakturácia ceny za poskytovanie predmetu tejto Zmluvy sa bude uskutočňovať raz mesačne. Zúčtovacím obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac. Zákazník je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnutú Službu v lehote splatnosti, ktorá je 14 dní od jej vystavenia Zákazníkovi s možnosťou zasielania el. faktúry v PDF formáte na . Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa.
10. Náklady, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zariadenia Služby, ktoré bolo spôsobené nefunkčnosťou alebo



technických zariadení na poskytovanie 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 údržbu jednotlivých technických zariadení na poskytovanie znáša Poskytovateľ na vlastné náklady.

11. Dohodnutá cena nezahŕňa náklady, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, ak prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zriadenie Služby bolo spôsobené zavineným konaním Zákazníka, tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Zákazníka alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Zákazníka, alebo vyššou mocou definovanou v Článku X. Vyššia moc. Poskytovateľ je povinný Zákazníka riadne zaškoliť a v plnom rozsahu ho oboznámiť so správnou 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.
12. V prípade, ak nastane Porucha Služby v dôsledku úmyselného alebo nedbalého porušenia alebo nedodržania prevádzkových či záručných podmienok zo strany Zákazníka, jeho Zamestnancov alebo tretích strán (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 aktuálnej Prílohy č. 4 Katalóg a cenník služieb v deň odstránenia Poruchy. Nedbalým 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.

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 pomernej časti už zaplatenej ceny 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 nárok na náhradu škody presahujúcej zmluvnú pokutu.
2. V prípade oneskorenej úhrady faktúry alebo neuhradenia splatnej dlžnej sumy za poskytnuté alebo požadované Služby 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 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 vyškolíť 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 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 vykonával v dôsledku zbytočného omeškania.

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 aktuálnemu popisu príslušnej Služby obsiahnutej v tejto Zmluve a jej prílohách.
5. Poskytovateľ je oprávnený všetky Servisné zásahy a prípadné komponenty, ktoré nezahrňuje táto Zmluva, spoplatňovať podľa Prílohy č. 4: Katalóg a cenník služieb, ak nie je dohodnuté inak. Servisné zásahy a prípadné komponenty, ktoré nezahrňuje táto zmluva 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 nedodržiavaním tejto Zmluvy.
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,
 - (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 túto škodu vlastným konaním nespôsobil



- (iv) prípadné fyzické poškodenie zariadení umiestnených v lokalite 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, počas platnosti tejto Zmluvy a 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 jeho 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 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 rámci poskytovania Služby Poskytovateľovi alebo tretím stranám, a to najmä:
- a) šírením protiprávnych, 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 alebo 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 obstarat' 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 akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré Poskytovateľovi vznikli/vzniknú v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby;
 - c) nahradiť Poskytovateľovi akúkoľvek a všetku 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 vzájomne 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 škodu 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
 - b) alebo + [redacted] k
 - c) alebo C [redacted]
4. Prihlasovacie údaje na Helpdesk budú osobitne vygenerované pre každého zamestnanca a doručené Zákazníkovi, poštou alebo emailom na ak nebude zmluvnými stranami dohodnuté ináč.
5. Všetky Problémy definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy ako Problém s 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.
6. Všetky problémy definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy ako Problém v extra čase a vysokou prioritou musia byť vždy oznámené podľa bodu 3 a 5 tohto čl. Zmluvy zároveň aj telefonicky, ale len oprávnenými a poverenými osobami podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy.
7. Samotné servisné zásahy budú prebiehať podľa definícií uvedených v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
8. Informácie Zákazníka (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
 - d) meno a priezvisko oprávnenej osoby Zákazníka a jej telefónne číslo,
 - e) obchodný názov spoločnosti,
 - f) identifikáciu služby/lokality,
 - g) popis poruchy/problému
 - h) identifikáciu zariadenia,
 - i) 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 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 zaviniel. Zákazník zabezpečí, aby v mieste Servisného zásahu bol umožnený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená Zákazníkom na zaistenie nutnej súčinnosti.
13. Poskytovateľ je povinný oznámiť vopred a včas Zákazníkovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby, ktoré sú Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu 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 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 Časti XI. 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 na základe potvrdenia Výkazu prác/servisného zásahu podpísaného oboma Zmluvnými stranami. Rozsah servisného zásahu a jeho cenu sú zmluvné strany povinné vopred dohodnúť.
18. Poskytovateľ je povinný informovať zákazníka po každom ukončenom servise automatickým posielaním mailových notifikácií z HelpDeskového systému na mailovú adresu zadávateľa ako aj na definovaný email, ktorý bude prednastavený ako primárny pre všetky zadané, vykonané a ukončené servisné zásahy.



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 od 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 navrhovaná cena a termín realizácie predmetu objednávky budú v súlade s predchádzajúcim prerokovaním Zákazníka a Poskytovateľa. Akceptáciu Objednávky môže zodpovedná osoba Poskytovateľa podľa Prílohy č. 5 vykonať e-mailom na adresu zodpovednej/poverenej osoby Objedávateľa a následne najneskoršie do 3 pracovných dní písomnou formou.

Článok VIII. Trvanie, zmena a zánik Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 12 mesiacov.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboch zmluvných strán a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
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
 - c) písomným odstúpením z dôvodov uvedených v zákone 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 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 uhradiť všetky splatné záväzky voči Poskytovateľovi.



8. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s touto Zmluvou prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej strane, pokiaľ Zmluva neurčuje inak. Po tomto čase nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej strany.
9. Skutočnosť, že došlo k ukončeniu zmluvného vzťahu, nezbavuje Zmluvné strany povinnosť 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 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 osoby oprávnené na prevzatie a písomnú akceptáciu Špecifikácií 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 dní druhej strane zmenu svojho sídla alebo iné kontaktné adresy, prípadne zmenu iných údajov.
3. Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa vráti oznámenie niektorej zo Zmluvných strán druhej strane ako nedoručiteľné, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za deň doručenia pre odosielaťcu stranu posledný deň v ktorý si mohol adresát na pošte zásielku vyzdvihnúť. Ak bolo odosielané faxom, alebo e-mailom, považuje sa oznámenie za doručené dňom potvrdenia jeho doručenia druhou Zmluvnou stranou.
4. Všetky oznámenia 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 stanovené alebo Zmluvnými stranami dohodnuté inak. Zmluvné dokumenty, najmä Špecifikácia tvoriaca súčasť tejto Zmluvy 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 Obchodného zákonníka. 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 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 správou alebo udaním na kontaktnú adresu uvedenú v Zmluve a následne doporučeným listom 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 oznámenia o takomto odstúpení druhej Zmluvnej strany.

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 osobám zaviazaných záväzkom mlčanlivosti (napr. audítorom a daňovým poradcom a pod.). Poskytovateľ je oprávnený sprístupniť informácie uvedené v tejto Zmluve právnomu subjektu, ktorý prostredníctvom majoritnej majetkovej účasti ovláda Poskytovateľa (t.j. materská spoločnosť Poskytovateľa). V prípade porušenia tohto záväzku zo strany jednej zo zmluvných strán, má druhá zmluvná strana právo od tejto Zmluvy jednostranne odstúpiť.
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. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
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 zástupcov alebo poverených osôb.



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 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Z.z. 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 vyhotovení.
8. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť podľa čl. VIII bod 2.
9. V prípade formálneho resp. interpretačného nesúladu tejto Zmluvy alebo ktorejkoľvek z príloh tejto Zmluvy sú prednostne záväzné ustanovenia tejto Zmluvy a až potom ustanovenia jej príloh.

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



Príloha č. 1: Definícia pojmov

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

„**Aktívne prvky siete LAN**“ sú Prepínače, Smerovače.

„**Pasívne prvky siete LAN**“ Kabeláž (klient, trasy, serverovňa).

„**Serverové prostredie**“ tvoria Servery HW+OS, Dátové úložiská, SAN Prepínače, UPS.

„**Telekomunikačný systém**“ zahŕňa Telefónnu ústredňu, Telefónny aparát.

„**Osobný počítač**“ je Stolný počítač, Notebook, Tablet.

„**Periférne zariadenie**“ je Kopírovací stroj, Tlačiareň, Skener.

„**Denná starostlivosť**“ - pod Dennou starostlivosťou sa rozumie kontrola funkčnosti a dostupnosti hardvéru a služieb, kontrola záťaže spravovaných prostriedkov, kontrola udalostí (eventov) a výstrah (alarmov).

„**Pravidelná systémová správa**“ pozostáva z :

- hardvér (diagnostika, konzultácie, odporúčania, ponuka a prípadne dodanie a inštalácia náhradných dielov)
- softvér (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)

„**HelpDesk**“ je systém poskytovateľa, prostredníctvom ktorého Zákazník nahlásuje poruchy cez WEB aplikáciu: <https://kcorp.kcrm.support> alebo v prípade nedostupnosti HelpDesk systému musia byť oznámené na jednom z telefónnych čísel:

- +421534174300 – HelpDesk
- + [redacted] k,
- C [redacted]

Prihlasovacie údaje na HelpDesk budú osobitne vygenerované pre každého zamestnanca a doručené objednávateľovi, poštou alebo emailom na . Samotné servisné zásahy budú prebiehať počas Pracovných dní v čase od do , ak nebude dohodnuté ináč.

„**Doba odozvy**“ je čas medzi nahlásením incidentu Zákazníkom na HelpDesk a prevzatím incidentu príslušným riešiteľom.

„**Doba viazanosti**“ je určitá doba, počas ktorej je Služba poskytovaná konkrétnemu Zákazníkovi. Tá môže byť podľa voľby Zákazníka 12 a viac mesiacov.

„**Doba vyriešenia**“ je najneskorší čas, dokedy je Poskytovateľ povinný vyriešiť incident, t.j. od jeho preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky na HelpDesku) do doby, kedy je služba znovu



obnovená v plnom rozsahu alebo bolo akceptované náhradné riešenie. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti služby“.

„**Dostupnosť služby**“ – vždy sa za takúto dobu považuje čas od hod. do hod. počas pracovných dní v týždni.

„**Doba náhradného riešenia**“ je čas, počas ktorého je poskytnuté používateľovi náhradné riešenie.

„**Externý poskytovateľ služieb**“ je tretia osoba iná než Zákazník a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu so Zákazníkom v deň podpisu Zmluvy poskytovala a naďalej Zákazníkovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na parametre služieb definovaných v *Prílohe č. 2: Špecifikácia služby* podľa tejto Zmluvy (Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých Zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán).

„**Hardvér alebo HW**“ sa rozumie fyzické zariadenie, ktoré je potrebné pre funkciu systémov spracovania informácií a jeho fyzické príslušenstvo.

„**Informácie Zákazníka**“ sú informácie a údaje, ktoré poskytol Zákazník Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.

„**Koncové body IT infraštruktúry**“ sú zariadenia Zákazníka (PC, Notebook, tlačiareň a iné).

„**Miesto**“ je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.

„**Náhradné riešenie**“ je riešenie, ktoré nahradí poskytovanú Službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkcionality Služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas.

„**Náplne a prevádzkové médiá**“ sú všetky typy náplní a papierov do tlačiarň, pamäťové médiá ako CD, DVD, FD, batérie do prenosných počítačov. Naopak, za náplne a prevádzkové médiá sa nepovažujú batérie polovodičových pamätí určené na úschovu systémových nastavení.

„**Parameter Služby**“ je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre „Periférne zariadenie“ je zariadenie, ktoré sa pripája k pracovnej stanici Používateľa. Periférne zariadenia sú myš, klávesnica, tlačiareň, fax, skener, multifunkčné zariadenie.

„**Pohotovosť**“ je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne.

„**Porucha/Problém**“ sa rozumie stav, ktorý bráni v riadnom užívaní HW alebo SW.

„**Povolené náhradné zariadenie**“ je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní Služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.

„**Pozáručné opravy**“ sú opravy Zariadení alebo ich častí, na ktoré sa nevzťahuje záruka za akosť, t.j. záruka za akosť na Zariadenia alebo ich časti, ktorú poskytovala tretia osoba ako predávajúci alebo dodávateľ už uplynula alebo na Zariadenia alebo ich časti nebola týmito osobami poskytnutá.



„**Softvér alebo SW**” sa rozumie operačný systém, HW ovládače a všetky používateľské počítačové programy.

„**Služba na vyžiadanie**” sú Služby z Katalógu a cenníka služieb, ktoré sú uvedené v *Prílohe č. 4: Katalóg a cenník služieb*, časť Služby na vyžiadanie.

„**Úroveň poskytovania Služby**” je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov popisujúcich dostupnosť a disponibilitu predmetnej Služby.

„**Zamestnanec**” je osoba, s ktorou má Zákazník v období trvania tejto zmluvy uzatvorenú platnú zmluvu o pracovnom pomere.

„**Zmluva**” sa rozumie písomná Zmluva uzatvorená medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, ktorej predmetom je poskytovanie Služby. Zmluva je uzatvorená a nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosťou definovanou dňom v zmluve „Zmluvné strany” sa rozumie Zákazník a Poskytovateľ.

„**Obmedzená funkčnosť serverových systémov a ich služieb**” sa rozumie stav, ktorý bráni v riadnom užívaní HW alebo SW.

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



Príloha č. 2: Špecifikácia služby

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

Úlohou dodávateľa je zabezpečiť:

1. **Aplikačné vybavenie - Kooperácia s tretími stranami** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)
2. **Osobné počítače a periférne zariadenia - Periférne zariadenia (tlačiareň, skener, projektor,...)** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)
3. **Operatívne IT služby - Helpdesk** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)
4. **Serverová infraštruktúra - Dátové úložisko** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)

počet dátových uložísk
5. **Web, grafika a programovanie - Webová stránka** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)
6. **Osobné počítače a periférne zariadenia - Osobné počítače (PC, NTB)** (reakčná doba: nasledujúci pracovný deň)



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Príloha č. 3: Definícia času poskytovania služby

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

1. Definícia času poskytovania služieb:

- a) Štandardný čas: Pondelok až piatok od 7:30 do 16:00
- b) Extra čas: pondelok až piatok od 16:00 do 7:30, sobota, nedeľa, štátne sviatky a dni pracovného pokoja
- c) Pre určenie štandardného alebo extra času je smerodajný čas riešenia problému Poskytovateľom.

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Príloha č. 4: Katalóg a cenník služieb

K zmluve číslo: CDR-1 ID 135876

ID služby	Názov	Reakčná doba / doba začatia riešenia problému	Počet	Cena / MJ
SYSTÉMOVÁ SPRÁVA informačných a komunikačných systémov na mesačnej báze				
Počas pracovných dní v čase od do				
Aktívne a pasívne prvky siete LAN				
Serverová infraštruktúra				
SRV-NAS	Dátové úložisko	NBD	1	30 €
Aplikačné vybavenie				
APP-3RD	Kooperácia s tretími stranami	NBD	1	30 €
Osobné počítače a periférne zariadenia				
PRN	Periférne zariadenia (tlačiareň, skener, projektor,...)	NBD	1	14 €
WKS	Osobné počítače (PC, NTB)	NBD	1	10 €
Web, grafika a programovanie				
WEB	Webová stránka	NBD	1	75 €
OPERATÍVNA SPRÁVA informačných a komunikačných systémov na mesačnej báze				
Počas pracovných dní v čase od do				
Divízia IT riešení				
SLU_HELP	Helpdesk	NBD	1	2 €
SLU_PM_IT	Projektový manažér DIVÍZIA IT	NBD	1	55 €
PRO_IT_SUP_L3	Systémový správca L3	NBD	1	35 €
PRO_IT_SUP_L2	Systémový správca L2	NBD	1	30 €
PRO_IT_SUP_L1	Systémový správca L1	NBD	1	25 €
PRO_IT_SUP_EX_TIME	Systémový správca Extra čas	NBD	1	55 €
DOPRAVNE	Predplatné počtu najazdených km (jeden výjazd mesačne)	NBD	1	0.42 €
Programátorská divízia				
PRO_SP	Senior programátor	NBD	1	40 €
PRO_SA	Senior analytik	NBD	1	55 €
PRO_G	Grafik	NBD	1	25 €
PRO_TEST	Tester aplikačného prostredia	NBD	1	20 €
Doplnkové služby				
EXT-TIME	Rozšírenie času pokrytia o Extra čas na 24/7/Pohotovosť	NBD	1	850 €
SUP_15_HELP	Dedikované telefónne číslo na CALL centrum so službou Helpdesk Profi	NBD	1	150 €
ONSITE_SUPPORT_L1	Rozšírenie služby o podporu na mieste dedikovaným človekom na úrovni L1- Osobné počítače a periférne zariadenia v rozsahu (4 hodiny v týždni)	NBD	1	650 €

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



Príloha č. 5: Zoznam oprávnených a poverených osôb

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

Osoby oprávnené predkladať návrhy k obsahu Zmluvy a k jej Prílohám (vrátane podpisovania/akceptácie Špecifikácie a Protokolov o odovzdaní/prebraní služby) za Zákazníka	E-mail	Telefonický kontakt
	riaditel.spiskanovaves@ded.gov.sk	0910928659

Osoby oprávnené predkladať návrhy k obsahu Zmluvy a k jej Prílohám (vrátane podpisovania/akceptácie Špecifikácie a Protokolov o odovzdaní/prebraní služby) za Poskytovateľa	E-mail	Telefonický kontakt
		0911 635 644
		0915 961 956

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Príloha č. 6: Zoznam tretích strán

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

Názov spoločnosti / predmet činnosti	Osoby oprávnené konať za tretie strany	E-mail	Telefonický kontakt

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Príloha č. 7: Objednávka servisných služieb

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

Číslo objednávky:

ID služby	Názov	Reakčná doba / doba začatia riešenia problému	Počet	Cena / MJ	Spolu
SYSTÉMOVÁ SPRÁVA informačných a komunikačných systémov na mesačnej báze					
Počas pracovných dní v čase od do					
Aktívne a pasívne prvky siete LAN					
Serverová infraštruktúra					
SRV-NAS	Dátové úložisko	NBD	1	30 €	30 €
Aplikačné vybavenie					
APP-3RD	Kooperácia s tretími stranami	NBD	1	30 €	30 €
Osobné počítače a periférne zariadenia					
PRN	Periférne zariadenia (tlačiareň, skener, projektor,...)	NBD	25	14 €	350 €
WKS	Osobné počítače (PC, NTB)	NBD	37	10 €	370 €
Web, grafika a programovanie					
WEB	Webová stránka	NBD	1	75 €	75 €
OPERATÍVNA SPRÁVA informačných a komunikačných systémov na mesačnej báze					
Počas pracovných dní v čase od do					
Divízia IT riešení					
SLU_HELP	Helpdesk	NBD	1	2 €	2 €
Programátorská divízia					
Doplňkové služby					
Medzisúččet - komplet služby na mesačnej báze bez DPH					857 €
Zľava					60 %
Finálna suma za komplet služby na mesačnej báze bez DPH					343 €

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV



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

053/42 99 545

kcorp@kcorp.sk

www.kcorp.sk



Príloha č. 8: Zálohovací kalendár

K zmluve číslo: **CDR-1 ID 135876**

Bezpredmetné

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

V Spišskej Novej Vsi, dňa: 31.01.2025

Ing. Peter Košalko
K_CORP s.r.o.

Mgr. Blanka Vargová
Centrum pre deti a rodiny SNV