

Zmluva o poskytovaní IT služieb

uzavretá podľa ustanovení § 269 a nasl. Zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného Zákonníka v platnom znení (ďalej len Obchodný zákonník)

Čl. I.

Zmluvné strany

Odberateľ: Centrum pre deti a rodiny Istebné
Istebné 258
027 53 Istebné
Zastúpený: PhDr. Martina Vicáňová
riaditeľka
IČO: 00183521
DIČ: 2020565272
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK89 8180 0000 0070 0041 9997

a

dodávateľ: ELVISDK, s.r.o.
Veličná 151
027 54 Veličná
Zastúpený: Róbert Papšo
konateľ
IČO: 36400670
IČ DPH: SK2020132026
Bankové spojenie: SLSP a.s.
IBAN: SK94 0900 0000 0003 2168 8432

Čl. II.

Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa na poskytovanie IT služieb
- 2.2 Rozsah predmetu plnenia zmluvy a podmienky jeho plnenia sú uvedené v piatich prílohách tejto zmluvy:
- Príloha č.1: Všeobecné podmienky poskytovania služieb
 - Príloha č.2: Paušálne dodávané služby
 - Príloha č.3: Servisná starostlivosť
 - Príloha č.4: Služby nad paušálny rámec
 - Príloha č.5: Spôsob nahlásenia požiadavky/poruchy

Čl. III.

Doba platnosti zmluvy

- 3.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán.
- 3.2 Zmluva nadobúda účinnosť dňom **1.4.2025**
- 3.3 Zmluva sa uzatvára do 31.12.2025.

Čl. IV.

Miesto a spôsob plnenia

- 4.1 Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať služby podľa bodu 2.2 tejto zmluvy na základe objednávky, resp. automaticky (samostatne bez výzvy odberateľa) a periodicky, ak si to vyžaduje ich charakter.
- 4.2 Služby podľa bodu 2.2 tejto zmluvy, ktorých charakter to dovoľuje, môže dodávateľ vykonávať vzdialene, ak tým nedôjde k degradácii kvality poskytovanej služby.

Čl. V.

Ceny a platobné podmienky

- 5.1 Ceny poskytovaných služieb sú stanovené dohodou v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 5.2 Ceny za poskytovanie služieb sú uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- 5.3 Odberateľ sa zaväzuje priznať a zaplatiť dodávateľovi za služby vykonané v súlade s bodom 4.1 tejto zmluvy odmenu vo výške, ktorú určujú ustanovenia tejto zmluvy, najmä príloha č.6.
- 5.4 Platba bude vykonaná odberateľom, prevodom finančných prostriedkov v EUR na účet dodávateľa, na základe faktúr vystavených dodávateľom, ktoré musia obsahovať údaje a náležitosti daňového dokladu. **Splatnosť bezchybných faktúr je 21 dní odo dňa ich prevzatia odberateľom.**
- 5.5 Správne vystavená faktúra musí obsahovať všetky predpísané náležitosti.
- 5.6 Odberateľ je oprávnený vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá je nesprávna, a to do dátumu jej splatnosti. Oprávneným vrátením daňového dokladu prestáva plynúť lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opraveného daňového dokladu.
- 5.7 Dodávateľ má voči odberateľovi nárok na úhradu nákladov účelne vynaložených pri výkone činností podľa tejto zmluvy. Vynaloženie nákladov je povinný odberateľovi preukázať.
- 5.8 Dodávateľ a odberateľ sa dohodli na mesačnej fakturácii služieb. Tj. dodávateľ vyhotoví faktúru za služby dodané v danom mesiaci najneskôr do pätnásteho dňa mesiaca nasledujúceho.

Čl. VI.

Práva a povinnosti dodávateľa

- 6.1 Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať odberateľa o skutočnostiach súvisiacich a vyplývajúcich z plnenia predmetu zmluvy, a to najmä o skutočnostiach s dopadom na prevádzku výpočtových a komunikačných systémov a ich bezpečnosť.
- 6.2 Dodávateľ nezodpovedá za stratu dát, ušlý zisk alebo akúkoľvek inú stratu vyplývajúcu z poruchy nezavinenej dodávateľom napr.:
 - živelnou udalosťou,
 - vyššou mocou,
 - neodborným zásahom pracovníkov odberateľa prípadne tretích strán,
 - nedodržaním technických podmienok pre prevádzkovanie zariadení,
 - násilným poškodením,
 - neposkytnutím súčinnosti
- 6.3 Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a akýchkoľvek informáciách, dátach a/alebo údajoch s ktorými príde do styku pri poskytovaní služieb a to bez ohľadu na to, či sa tieto týkajú odberateľa alebo jeho klientov, resp. iných tretích osôb. Výnimku tvorí postúpenie informácie tretej strane s predchádzajúcim písomným súhlasom odberateľa alebo na požiadanie odberateľa.

- 6.4 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať odberateľovi správy o spôsobe a rozsahu výkonu činností podľa tejto zmluvy.

Čl. VII.

Práva a povinnosti odberateľa

- 7.1 Odberateľ bude požiadavky na servisné zásahy a zmeny uplatňovať u dodávateľa výlučne spôsobom popísaným v prílohe č.5.
- 7.2 Čas nástupu dodávateľa na servisný zásah v zmysle predmetu zmluvy sa začína počítať od okamihu preukázateľného doručenia požiadavky odberateľa dodávateľovi.
- 7.3 Odberateľ je oprávnený požiadavky meniť. Na požiadanie dodávateľa je povinný urobiť tak písomnou formou.
- 7.4 Odberateľ sa zaväzuje poskytovať dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä poskytovať včas všetky podklady a informácie, ktoré sú potrebné pre výkon činností podľa ustanovení tejto zmluvy ibaže z ich povahy vyplýva, že ich má obstarávať dodávateľ, alebo o to dodávateľa požiada odberateľ.

Čl. VIII.

Zmluvné pokuty

- 8.1 Ak dodávateľ nedodrží dohodnuté termíny na servisný zásah stanovené v prílohe č.3, odberateľ má právo fakturovať dodávateľovi zmluvnú pokutu.
- 8.2 Pri servisnej pohotovosti je pokuta stanovená vo výške 20 % z mesačnej ceny servisnej pohotovosti uvedenej v prílohe č.6 za každú i začatú hodinu prekročenia dohodnutej doby nástupu na zásah.
- 8.3 Za nedodržanie termínov servisného zásahu sa nepovažuje prekročenie času z dôvodu prekážok spôsobených odberateľom, nedodržaním ustanovení tejto zmluvy zo strany odberateľa alebo prekážkami vis major.
- 8.4 V prípade porušenia povinnosti dodávateľa uvedenej v článku 6.3 tejto zmluvy je dodávateľ povinný zaplatiť odberateľovi do piatich dní od jeho výzvy zmluvnú pokutu v sume 500 EUR (slovom päťsto eur).
- 8.5 V prípade ak odberateľ neuhradí faktúru dodávateľa v dobe splatnosti a neodstráni tento nedostatok v dodatočnej lehote desať (10) dní od písomného upozornenia dodávateľa, dodávateľ môže následne písomným oznámením odberateľa prerušiť plnenie povinností podľa zmluvy.
- 8.6 Ak dodávateľ preruší plnenie povinností podľa zmluvy z dôvodu neplnenia peňažných záväzkov odberateľa podľa ustanovenia článku 8.5 tejto zmluvy, tak tým zaniká aj právo odberateľa na vyžadovanie servisných zásahov a uplatňovanie si nárokov na náhradu škôd, prípadne postihy dodávateľa z dôvodu nenastúpenia dodávateľa na objednaný servisný zásah.
- 8.7 Pokračovanie plnenia servisnej zmluvy po prerušení plnenia podľa článku 8.5 tejto zmluvy bude možné až po písomnej žiadosti na základe úhrady všetkých splatných faktúr.
- 8.8 V prípade omeškania odberateľa so zaplatením splatnej faktúry za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy, má dodávateľ právo fakturovať odberateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej meškajúcej čiastky za každý deň omeškania.
- 8.9 Za omeškanie platby odberateľa sa nepovažuje, ak odberateľ vráti dodávateľovi daňový doklad v termíne jeho splatnosti z dôvodu, že tento daňový doklad neobsahuje náležitosti stanovené zákonom a/alebo dohodnuté v tejto zmluve.

Čl. IX. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluvné strany sú kedykoľvek oprávnené vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená. Zmluvu je tiež možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 9.2 Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 9.3 Zmeny a doplnky tejto zmluvy môžu byť vykonané len formou písomného dodatku, odsúhlaseného obidvoma zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 9.4 Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať predovšetkým písomne, pričom sa na základe dohody zmluvných strán za písomnú komunikáciu považuje aj e-mailová komunikácia. Zmluvu nie je možné vypovedať žiadnou formou elektronickej komunikácie.
- 9.5 Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie. Zmluva má jedenásť strán vrátane šiestich príloh, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 9.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali a že táto, tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

V Istebnom dňa: 20.3.2025

Centrum pre deti a rodičov

Ist-

Podpis :

za odberateľa

za dodávateľa

Všeobecné podmienky poskytovania služieb

Poskytovanie služby je podmienené nahlásením požiadavky alebo poruchy. Proces nahlásenia požiadavky alebo poruchy upravuje príloha č.5 tejto zmluvy. Toto neplatí pri akútnych stavoch zistených monitorovaním, pravidelnou kontrolou systémov alebo náhodným zistením.

Poskytované služby sa delia podľa náročnosti požiadavky a času vykonania požiadavky

Služba môže byť poskytovaná v:

- Pracovnom čase: tj. pracovné dni od 6:00 do 15:00 hod.

Podľa náročnosti delíme požiadavky na:

- Úroveň 1: sú rutinné služby potrebné pri prevádzke. Na ich vykonanie nie je potrebná hlboká znalosť systémov. Ich výkon nemá zásadný vplyv na systémy a ich prevádzku.
- Úroveň 2: sú služby vyžadujúce odborné znalosti systémov a zariadení. Ich správna aplikácia je kritická pre korektný beh systémov a zariadení.

Samostatné kategórie služieb sú:

- Implementácia nových systémov a funkcionalít
- Konzultačná činnosť
- Služobné cesty

Požiadavky zasielané odberateľom sa delia do dvoch kategórií:

- Požiadavky na zmenu - bežné prevádzkové požiadavky
- Poruchy - chybové stavy systémov a zariadení

Zpracovanie požiadaviek prebehne najneskôr do 72 pracovných hodín od nahlásenia, ak sa nedohodne inak.

Paušálne dodávané služby

Odberateľ sa zaväzuje od dodávateľa odobrať v jednom kalendárnom mesiaci 5 pracovných hodín počas pracovného času.

Kategorizácia požiadaviek

Prioritu požiadaviek rozdeľujeme na:

- Vysokú
- Normálnu
- Nízku

Paušálne poskytované služby sa nerozdeľujú do úrovni náročnosti.

Do paušálu nespádajú požiadavky na nové systémy, nové funkcionality systémov, nové zariadenia, konzultačná činnosť a služobné cesty.

Servisná pohotovosť

Servisná pohotovosť je záväzok dodávateľa voči odberateľovi o garancii začatia riešenia poruchy na systémoch a zariadeniach do dohodnutého času od nahlásenia. Spôsob nahlásenia požiadavky upravuje príloha č. 5.

Kategórie porúch:

Kategórie porúch delíme podľa rozsahu dopadu na prevádzku odberateľa nasledovne:

- Kritické
- Závažné
- Menej závažné

Charakteristiky porúch

Kritická porucha – porucha serverovej časti systémov a zariadení, ktorá nedovoľuje vykonávať pracovnú činnosť väčšine alebo všetkým používateľom.

Závažná porucha – nedovoľuje používateľovi vykonávať žiadnu pracovnú činnosť, alebo čiastočne obmedzuje značnú časť používateľov vo výkone pracovných činností.

Menej závažná porucha – porucha na strane používateľských staníc, ktorá nedovoľuje používateľovi vykonávať časť bežných pracovných činností.

Dohodnutá doba nástupu od nahlásenia poruchy v pracovnom čase:

Závažnosť poruchy	Dohodnutý čas nástupu
Kritická	Do 8 hodín
Závažná	Do 24 hodín
Menej závažná	Do 48 pracovných hodín

Servisná starostlivosť

V súvislosti s prevádzkou spadajú pod servisnú starostlivosť nasledujúce úkony vykonávané automaticky periodicky:

- kontrola serverov a zariadení,
- zálohovanie a kontrola záloh,
- monitoring serverov a zariadení za účelom predchádzania porúch,
- periodická kontrola logov systémov a zariadení,
- kontrola a aktualizácia serverov a zariadení

Služby nad paušálny rámec

Ak časová náročnosť úloh za kalendárny mesiac presiahne dohodnutý časový paušál, ďalšie požiadavky sa kategorizujú podľa úrovne náročnosti a požadovaného/nutného času vykonania požiadavky (pracovný čas/mimopracovný čas).

Prednostné vykonanie požiadavky, alebo vykonanie požiadavky, ktorá sa nemusí nutne vykonať v mimopracovných hodinách, musí byť explicitne vyžiadané.

Pri požiadavkách iného ako bežného prevádzkového charakteru ako: implementácia systémov, rozšírenie systémov, rozšírenie funkcionalít aplikácií, upgrade systémov a pod. sa doba a čas zapracovania posudzuje a určuje osobitne.

Spôsob nahlásenia požiadavky/poruchy

Požiadavku / poruchu za odberateľa nahlásujú dodávateľovi výhradne dohodnuté osoby, a to nasledovne:

Mailom:

Adresát	papso@papso.pro
Predmet	Stručný popis požiadavky alebo problému s uvedením priority
Priorita správy	Je možné prispôbiť prioritu správy priority požiadavky.
Telo správy	Čo najpodrobnejší popis požiadavky / chyby vrátane dotknutých zariadení či osôb a obrázkovej a inej dokumentácie

Ak nie je priorita požiadavky uvedená, priorita je normálna. Zmenená priorita požiadavky sa musí explicitne uvádzať.

Telefonicke:

V prípade výpadku infraštruktúry, mailovej komunikácie, internetu, elektrickej energie a ostatných poruchách, kde nie je možné zaslať požiadavku mailom, oprávnená osoba nahlási poruchu na telefónne číslo:

+ 421 43 321 0322 alebo + 421 43 321 0325, + 421 43 321 0326

Nahlasovanie porúch v mimopracovnom čase:

V mimopracovnom čase je nutné okrem nahlásenia poruchy mailom, nahlásiť poruchu aj telefonicky.

Osoby oprávnené nahlásiť poruchu alebo požiadavku za odberateľa:

Meno a priezvisko	Mailová adresa	Telefónne číslo
PhDr. Martina Vicánová	riaditel.istebne@ded.gov.sk	+421 911 950 259

Ceny za poskytované služby

	Úroveň 1	Úroveň 2
Pracovný čas 6:00-15:00	25 €	30 €
Servisná pohotovosť / mes.	20 €	
Mesačný paušál	125 €	
Implementácia nových systémov a zariadení / hod	25 €	
Konzultačná činnosť / hod		
Služobné cesty	Podľa dohody	

Ceny sú uvedené bez DPH.

Spôsob účtovania:

Výška faktúry bude zodpovedať sume za paušálne dodávané služby, servisnú pohotovosť a činnosti nad dohodnutý mesačný rámec, ktoré budú spoplatňované podľa dohodnutých kritérií (druh, čas vykonania a čas spotrebovaný na zapracovanie požiadavky). Pri zapracovávaní požiadaviek sa započítava každá začatá pol hodina sumou $\frac{1}{2}$ z príslušného hodinového ohodnotenia.