

Servisná zmluva IT číslo: 01012012SPGŠ

uzavretá podľa § 269 odst. 2 zákona č.513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“) medzi:

1. Stredná pedagogická škola, Levoca

Bottova 15A,
05401 Levoca
IČO: 162833
DIČ: 2020727544
Bankové spojenie: Dexia banka
č. účtu: 8827071110/5600

zastúpená: Mgr. Jozef Cirbus, riaditeľ

(ďalej len ako "SPGŠ" alebo "Objednávateľ")

2. K_CORP s.r.o

Drevárska 2, Spišská Nová Ves, 052 01, Slovenská Republika
IČO: 36215791
IČ DPH: SK2020035083
DIČ: 2020035083

Bankové spojenie: Tatrabanca
Číslo účtu: 2625840105/1100

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, časť Sro, Vložka číslo: 13437/V
zastúpená: Ing. Peter Košalko/ konateľ

(ďalej len "Dodávateľ")

ďalej spoločne označované ako "Zmluvné strany"

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom spoločného zadefinovania rozsahu Služby servisu a správy IT – Servis IT (ďalej aj ako „Služba“) za podmienok, za ktorých mu bude táto Služba poskytovaná.

Článok I.

Predmet Zmluvy

1. Predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa je:
 - a) 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. 2: Špecifická služba (ďalej ako „Špecifikácia“),
 - b) Pravidelná osobná starostlivosť Dodávateľa zameraná na vyhodnotenie spolupráce a plánovanie zmien v rozsahu poskytovaných služieb na obdobie trvania tejto Zmluvy.
2. Predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa je:
 - a) Zabezpečiť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť nevyhnutnú k plneniu predmetu tejto Zmluvy uvedeného v článku II.
 - b) Riadne a včas uhrádzať za poskytovanie Služby cenu dohodnutú v článku III. v súlade s článkom IV tejto Zmluvy.

Článok II.

Miesto výkonu služby

1. Miesto poskytovania Služby je na adrese objednávateľa Stredná pedagogická škola, Levoca, Bottová 15A, 05401, Levoca

Článok III.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za predmet Zmluvy podľa Článku I. tejto Zmluvy je stanovená dohodou podľa § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 125,- EUR bez DPH mesačne, celkom 150,- EUR s DPH mesačne (základná sadzba DPH 20%25 EUR)
2. Cena použitých komponentov a materiálu nie je zahrnutá v tejto cene. Platby budú uskutočňované Objednávateľom na základe faktúr vyhotovených Dodávateľom. Splatnosť faktúr je 30 dní od dňa ich vystavenia.

2. V cene sú zahrnuté všetky služby definované v článku I. tejto Zmluvy, ktoré sú riešené Dodávateľom v štandardnom čase. Všetky služby riešené mimo štandardného času môžu byť spoplatňované sumou 45,- EUR bez DPH za každú začiatu hodinu, prípadne cenou podľa dohody Zmluvných strán iba v prípade akceptácie objednávateľom.

Článok IV.

3. Všetky servisné práce podľa článku I. tejto Zmluvy budú realizované v priestoroch podľa čl. II. , alebo vzdialeným prístupom. V prípade špecifického problému môže byť problém riešený v špecializovanom servisnom stredisku Dodávateľa.
4. Cena za Služby na vyžiadanie je stanovená výškou Objednávateľom objednaných a Dodávateľom skutočne vykonaných služieb nad rámec paušálneho poplatku v zmysle Prílohy č. 4: katalóg a cenník služieb.
5. K dohodnutým cenám účtuje Dodávateľ DPH podľa predpisov platných v čase dodania.
6. Dodávateľ začne s fakturáciou poskytovaných Služby odo dňa účinnosti Zmluvy definovanej v článku III. tejto Zmluvy.
7. Dodávateľ má právo dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie v ktorom boli poskytnuté. Cenu dohodnutú v Článku III. tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Dodávateľom. Faktúra ako platobný doklad musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa § 71 ods. 2 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 Dodávateľom v zmysle Prílohy č. 4: katalóg a cenník služieb, na základe potvrdeného Výkazu prác/servisného zásahu obomi zmluvnými stranami a koncovým záznamníkom, oprávnenou osobou podľa prílohy č. 5.
9. Fakturácia ceny za poskytovanie predmetu tejto Zmluvy sa bude uskutočňovať raz mesačne. Zúčtovacím obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac. Objednávateľ je povinný platiť splatné časti ceny za poskytnutú Službu v lehote splatnosti, ktorá je uvedená na faktúre. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od jej vystavenia Objednávateľovi. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Dodávateľa.
10. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy. Adresa na zaslanie faktúry je adresou Objednávateľa: Stredná pedagogická škola, Levoca, Bottova 15A, 05401 Levoca. Ak Objednávateľ zistí na faktúre formálne a vecné chyby, je oprávnený vrátiť túto faktúru Dodávateľovi na prepracovanie, najneskôr však do siedmich pracovných dní od jej doručenia. Počas doby opravy faktúry neplynie splatnosť fakturovanej časti.
11. Náklady, ktoré vzniknú Dodávateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zriadenia Služby, ktoré bolo spôsobené nefunkčnosťou alebo technických zariadení na poskytovanie alebo okolnosťami na strane Dodávateľa, alebo tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Dodávateľa alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Dodávateľa a náklady spojené so správou a údržbou jednotlivých technických zariadení na poskytované znáša Dodávateľ na vlastné náklady.
12. Dohodnutá cena nezahŕňa náklady, ktoré vzniknú Dodávateľovi v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, ak prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zriadenie Služby bolo spôsobené zavineným konaním Objednávateľa, tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Objednávateľa alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Objednávateľa, alebo výšou mocou definovanou v Článku XII. Vyššia moc.

6. Dodávateľ zodpovedá za to, že Služba podľa tejto Zmluvy bude poskytovaná s primeranou odbornou starostlivosťou, a že bude zodpovedať aktuálnemu popisu priloženej Služby obsiahnutej v tejto Zmluve a jej prílohách.
5. Dodávateľ a Objednávateľ zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch a v Zmluve, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

Práva a povinnosti Dodávateľa:

1. Dodávateľ je oprávnený za poskytovanie služieb, ktoré tvoria obsah predmetu Zmluvy vystavovať Objednávateľovi faktúry v zmysle čl. III. tejto Zmluvy.
2. Poskytovanie služieb podľa Článku I. tejto Zmluvy je záväzné pre Dodávateľa iba v prípade, že všetky pohľadávky Objednávateľa budú zaplatené v lehote ich splatnosti.
3. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov, resp. splatností jednotlivých peňažných záväzkov.

Zväzky a práva Zmluvných strán

Článok V.

1. V prípade nedodržania definovanej doby odzvy na riešenie problému/poruchy Dodávateľom, definovanej v Prílohe č.3 tejto Zmluvy alebo nezabezpečením Náhradného riešenia a pokiaľ toto nedodržanie nebolo spôsobené neplnením povinností alebo zmluvných záväzkov zo strany Objednávateľa alebo okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, Objednávateľ má právo si písomne uplatniť u Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške pomernej časti už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia Služby na konkrétnom koncovom bode IT infraštruktúry, na ktorom bola prekročená maximálna doba odstránenia Poruchy, avšak len za podmienky, že táto Porucha bola nahlasená prostredníctvom HelpDesku. K zmluvnej pokute sa DPH neúčtuje.
2. V prípade oneskorenej úhrady faktúry alebo neuhradenia splatnej dlžnej sumy za poskytnuté alebo požadované Služby je Dodávateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
3. Ak vada bola preukázateľne zapríčinená neodbornou manipuláciou Objednávateľa, je povinný tento uhradiť Dodávateľovi preukázateľne náklady, ktoré tomuto vznikli s opravou (podľa dohodnutého cenníka, o čom bude spísaná zápisnica s presným uvedením príčiny vady).
4. Dodávateľ nezodpovedá za vady spôsobené mechanickým poškodením zo strany Objednávateľa, vady spôsobené nesprávnou obsluhou, nesprávnym skladovaním, nevhodným prostredím v mieste osadenia, neodborným zásahom Objednávateľa.

Sankcie

7. Všetky Servisné zásahy a prípadné komponenty, ktoré nezahŕňa táto Zmluva, budú spoplatňované podľa Prílohy 4 - Katalóg a cenník služieb.
 8. Objednávateľ nemá nárok na náhradu škody, ak nespĺnenie povinnosti Dodávateľa bolo spôsobené konaním Objednávateľa alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bol Objednávateľ povinný. Objednávateľ nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nespĺnením jeho povinností ustanovených právnymi predpismi vydanými s cieľom predchádzania vzniku škody alebo obmedzenia jej rozsahu.
 9. Dodávateľ nezodpovedá za škody na softvéri v rámci hardvérovom vybavení vo vlastnictve Objednávateľa, pokiaľ túto škodu priamo nezapríčinil nedodržiavaním tejto Zmluvy.
 10. Dodávateľ nezodpovedá za legálnosť nainštalovaného softvéru.
 11. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru Vyššej moci definovanej v Článku XII. Vyššia moc.
 12. Dodávateľ nenesie zádnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nebezpečenia dohodnutých podmienok pre výkon činnosti technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľa. Dodávateľ nenesie zádnu zodpovednosť ani za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Objednávateľa, jeho zamestnancov alebo ním poverených tretích osôb a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za chyby spôsobené nesprávnym vkladanim dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné fyzické poškodenie zariadení umiestnených v lokalite Objednávateľa s výnimkou prípadov priameho fyzického zásahu Dodávateľa alebo ním poverenej osoby v čase vykonávania činnosti pri vykonávaní Služby podľa tejto Zmluvy.
 13. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, ktoré sa pri kontaktoch so zamestnancami Objednávateľa a koncového zákazníka podľa čl. II. s prístupom k údajom dozvie tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby, a to vo všetkých prípadoch, ak boli obchodné a iné informácie preukázateľne označené ako dôverné alebo citlivé, a to počas platnosti tejto Zmluvy a aj po jej ukončení.
 14. Dodávateľ sa zaväzuje začať riešiť problém v súlade s podmienkami podľa Prílohy č.3 po jeho obdržaní v prípade, ak si riešenie nevyžaduje dodatočnú investíciu. V prípade, že riešenie si vyžaduje dodatočnú investíciu, tak Dodávateľ začne riešiť daný problém až po jeho písomnom alebo elektronickom schválení Objednávateľom.
- Práva a povinnosti Objednávateľa:
15. Objednávateľ má právo na služby poskytované Dodávateľom využiť aj vlastné pracovné sily s príslušnou kvalifikáciou, pričom obe strany sú povinné informovať protistranu o plánovaných alebo vykonaných službách.
 16. Tretie strany smú zasiahnuť do systému len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zmluvných strán.
 17. Objednávateľ umožní Dodávateľovi a/alebo tretím osobám ním poverených prístup do svojich priestorov kedykoľvek v čase, v ktorom majú byť poskytované Služby podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými predpismi Objednávateľa (koncového zákazníka) ohľadom vstupu na Miesta.

18. Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Dodávateľa a/alebo osoby ním poverené pod vyhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Dodávateľa.
 19. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Dodávateľovi a/alebo tretím osobám ním poverených plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Dodávateľom 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.
 20. Objednávateľ 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 Objednávateľa.
 21. Objednávateľ zodpovedá za úroveň ochrany svojho hardvérového a softvérového vybavenia.
 22. Objednávateľ zodpovedá za utajenie hesiel a za prípadné škody vzniknuté ich prezeraním. Pri prezeraní alebo podzrení z prezeradenia hesiel je Objednávateľ povinný bezodkladne požiadať Dodávateľa o zmenu týchto hesiel.
- Článok VI.**
Poruchy a Servisný zásah
1. Za Poruchu v zmysle Zmluvy sa považuje taká Porucha, ktorá spôsobí nefunkčnosť Služby.
 2. Cena náhradného dielu/dielov pri porúčkových opravách nie je zahrnutá v mesačnej cene za poskytovanie Služby a bude Objednávateľovi účtovaná Dodávateľom dodatočne ako jednorazová cena pokrývajúca obstarávacie náklady náhradného dielu/dielov v zmysle prílohy č.4. V prípade, že v prílohe č. 4 nie je uvedený náhradný diel alebo služba, je možné ho/ju zabezpečiť následným Dodatkom k tejto Zmluve alebo inou platne uzatretou Zmluvou.
 3. Objednávateľ sa zaväzuje bezprostredne informovať Dodávateľa v prípade poruchy a to pridaním problému na jeho Helpdesk: www.helpdesk.kcorp.sk, alebo v prípade nedostupnosti Helpdesk systému musia byť oznámené na tel. číslo: +421 (0) 905 855 479 – Bohumír Zombek.
 4. Prihlasovacie údaje na Helpdesk budú vygenerované pre jedného zamestnanca a doručené Objednávateľovi, poštou alebo emailom na blahutova@spsislevoa.sk.
 5. Všetky problémy definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy ako problém s vysokou prioritou musia byť stále oznámené podľa bodu 3 tohto čl. Zmluvy, ale zároveň aj telefonicky na tel. číslo +421 (0) 905 855 479 – Bohumír Zombek, alebo na tel. číslo: +421 (0) 905 635 644 – Ing. Peter Kosaiko.
 6. Všetky problémy definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy ako problém v extra čase a vysokou prioritou musia byť stále oznámené podľa bodu 3 a 5 tohto čl. Zmluvy aj telefonicky, ale len oprávnenými a poverenými osobami podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy.
 7. Samotné servisné zásahy budú prebiehať podľa definícií uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
 8. Informácie Objednávateľa (hlásenie) o poruche musí obsahovať:
 - a) meno a priezvisko oprávnenej osoby Objednávateľa a jej telefónne číslo,
 - b) obchodný názov spoločnosti,
 - c) identifikáciu služby/lokality,

1. Objednávateľ v prípade požiadavky ďalších dodatočných dodávok, prác a služieb, súvisiacich s predmetom tejto zmluvy, písomne vystaví a Dodávateľovi doručí osobitnú objednávku na služby podľa Prílohy č. 4.

Objednávanie služieb

Článok VII.

18. V prípade vykonania Servisného zásahu na základe ohlásenej Poruchy Objednávateľom, ktorá však nebola spôsobená Poruchou poskytovanou Služby, ale inou Poruchou (v ponímaní Dodávateľa je to neoprávnený Servisný zásah) napr. poruchou elektrickej siete, atď. má Dodávateľ právo účtovať Objednávateľovi cenu podľa Prílohy č. 4 na základe potvrdenia Výkazu prác/servisného zásahu podpísaného oboma Zmluvnými stranami.
17. Do doby vyriešenia/odstránenia Poruchy sa nezapočítava:
 - a) doba, počas ktorej nie je Dodávateľovi poskytnutá potrebná súčinnosť alebo nie je osobám ním povereným umožnený prístup do všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa nachádza HW a/alebo SW dany do užívania s/bez Služby,
 - b) doba, potrebná na zaistenie nutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa,
 - c) doba, vzniknutá čakáním na prevorenie funkčnosti prostriedkov Objednávateľa alebo tretej strany (vnútorne rozvody, softvér alebo hardvér Objednávateľa, ...),
 - d) pôsobenie Vyššej moci definovanej v Časti XIII. Vyššia moc.
16. Prerušenie elektrického napájania HW, daného do užívania spoločne so Službou, umiestneného v objekte uzívanom Objednávateľom sa nepovažuje za Poruchu v zmysle Zmluvy.
15. Dodávateľ nezodpovedá za vznik Poruch na HW a/alebo SW, daného do užívania spoločne so Službou, umiestnenom v objektoch uzívaných Objednávateľom, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Objednávateľa, či inými osobami. Inou osobou sa rozumie osoba, ktorá nepatrí medzi Zamestnancov Objednávateľa ani Dodávateľa a nie je v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom z hľadiska servisú či opráv vzťahujúcich sa priamo k predmetu Služby.
14. Dodávateľ je povinný oznámiť vopred a včas Objednávateľovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby, ktoré sú Dodávateľovi v dostatočnom predstihu vopred známe.
13. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady Poruchy v poskytovaní Služby, ktoré zavlnili. Objednávateľ zabezpečí, aby v mieste Servisného zásahu bol umožnený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená Objednávateľom na zaistenie nutnej súčinnosti.
12. Dodávateľ je oprávnený odstrániť Poruchu poskytnutím dočasného Náhradného riešenia.
11. Za koniec Poruchy sa považuje okamih obnovenia prevádzky poskytovaní Služby. Koniec Poruchy bude oznámený Objednávateľovi e-mailovou notifikáciou.
10. Za začiatok Poruchy sa považuje okamih nahlasenia poruchy Objednávateľom prostredníctvom HelpDesku Dodávateľa.
9. V prípade nahlasenej Poruchy na HelpDesk, Dodávateľ zabezpečí konzultáciu za účelom lokalizácie Poruchy. Ak sa konzultáciou nepodarí Poruchu odstrániť, prístupí Dodávateľ k Servisnému zásahu vzdialeným prístupom alebo Servisným výjazdom priamo na Miesto poskytovaní Služby.
 - d) popis poruchy/problému
 - e) identifikáciu zariadenia,
 - f) čas vzniku poruchy/problému.

2. Objednávka podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy musí obsahovať špecifikáciu dodávok, prác a služieb miesto plnenia a požadovaný termín dodania a návrh ceny, ktorej výška bude dohodnutá po predchádzajúcom prerokovaní s Dodávateľom.
3. Dodávateľ v závislosti od svojich kapacitných možností sa zaväzuje akceptovať objednávku vystavenú a doručení podľa bodov 1. a 2. tohto článku Zmluvy, ak navrhovaná cena a termín realizácie predmetu objednávky budú v súlade s predchádzajúcim prerokovaním. Objednávateľa a Dodávateľa. Akceptáciu objednávky môže zodpovedná osoba podľa Prílohy č. 5 vykonať e-mailom na adresu zodpovednej/poverenej osoby za Dodávateľa a následne najneskôršie do 3 pracovných dní písomnou formou.

Článok VIII.

Trvanie, zmena a zánik Zmluvy

Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s viazanosťou Služby na 12 mesiacov. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená túto Zmluvu vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez dôvodu po uplynutí doby viazanosti podľa predchádzajúcej vety.

Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obomi Zmluvnými stranami a účinnosťou od 02.01.2012.

Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto Zmluve.

Zmluva o poskytovaní služby zaniká:

- a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- b) písomnou vypovedou Zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú,
- c) smrťou alebo zánikom Objednávateľa bez právneho nástupcu,
- d) písomným odstúpením z dôvodov uvedených v zákone alebo v tejto Zmluve,
- e) dňom doručenia oznámenia od Dodávateľa Objednávateľovi o technickej neuskutočniteľnosti zmluvne dohodnutej Služby.

Vypovedná lehota je 3 mesiace, pät' pre obe Zmluvné strany a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola vypoved' doručená druhej Zmluvnej strane.

V prípade, že Zmluvu vypovedal Objednávateľ, je povinný počas vypovednej lehoty uhradiť všetky splatné záväzky voči Dodávateľovi.

Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služby bez ohľadu na to, či bola uzatvorená na dobu určitú alebo dobu neurčitú, ak mu Dodávateľ:

- a) opakovane ani po písomnej reklamácii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju poskytuje s podstatnými nedostatkami,
- b) opakovane neodstráni reklamovane nedostatky Služby v dohodnutom termíne po uznaní reklamácii.

Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služby ak:

- a) Objednávateľ nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 kalendárnych dní po dni splatnosti,
- b) Objednávateľ opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Dodávateľovi kontrolovať jej používanie,
- c) Objednávateľ opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní služby alebo zneužíva Službu,

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť ochranu osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ktoré preukázateľne spracovávajú pri plnení predmetu tejto Zmluvy.

Ochrana dôverných informácií a skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo

Článok X.

1. Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom poverených zástupcov Zmluvných strán, uvedených v Prilohe č. 5: Zoznam oprávnených/poverených osôb. Osoby oprávnené predkladať návrhy k obsahu tejto Zmluvy ak jej Prílohám (vrátane podpisovania/akceptácie a Protokolov o odovzdaní/prebraní služby) za Objednávateľa a osoby oprávnené na prevzatie a písomnú akceptáciu Špecifikácií za Dodávateľa sú uvedené v Prilohe 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 Zmluvnej strane zmenu svojho sídla alebo ine kontaktné adresy, prípadne zmenu iných údajov.
3. Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa vráti oznámenie niektoorej zo Zmluvných strán druhej strane ako nedoručiteľné, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za deň doručenia pre odosielajúcu 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 špecifická tvoriaca súčasť tejto Zmluvy musia byť vždy vyhotovené v písomnej forme a podpísané oprávnenými osobami Zmluvných strán.

Článok IX.

Doručovanie a formy komunikácie

1. Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom poverených zástupcov Zmluvných strán, uvedených v Prilohe č. 5: Zoznam oprávnených/poverených osôb. Osoby oprávnené predkladať návrhy k obsahu tejto Zmluvy ak jej Prílohám (vrátane podpisovania/akceptácie a Protokolov o odovzdaní/prebraní služby) za Objednávateľa a osoby oprávnené na prevzatie a písomnú akceptáciu Špecifikácií za Dodávateľa sú uvedené v Prilohe č. 5: Zoznam oprávnených/poverených osôb.
- Skutočnosť, že došlo k ukončeniu zmluvného vzťahu, nezbavuje Zmluvné strany povinnosť vyrovnat si vzájomné pohľadávky a záväzky, prípadne ine práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- Odstúpením od Zmluvy o poskytovaní služby Zmluva zaniká. Odstúpenie nadobúda účinnosť posledným dňom mesiaca, v ktorom v súlade s touto Zmluvou prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služby je doručený druhej strane, pokiaľ zmluva neurčuje inak. Po tomto čase nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo zmeniť bez súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- d) bolo rozhodnuté o zrušení poskytovania konkrétnej Služby. V takom prípade písomné oznámenie o zrušení Služby je Dodávateľ povinný zaslať Objednávateľovi najneskôr 20 kalendárnych dní pred dňom zrušenia Služby, k zániku Zmluvy o poskytovaní služby dochádza ku dňu účinnosti zrušenia Služby,
 - e) je Objednávateľ insolventný, najmä ak na majetok Objednávateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Objednávateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Objednávateľ vstúpil do likvidácie,

2. Zmluvné strany sa zaväzujú osobne údaje spracovávať len v rozsahu a za podmienok dojednaných touto Zmluvou.
3. Dôvernými informáciami sú v zmysle § 271 Obchodného zákonníka podľa tejto Zmluvy všetky informácie, ktoré si Zmluvné strany navzájom poskytnú, ak boli ako dôverne označené, a tiež také informácie, ktorých poskytnutie tretím osobám môže spôsobiť druhú Zmluvnej strane majetkovú alebo nemajetkovú ujmu, pričom takéto dôsledky možno pri dodržaní primeranej starostlivosti predpokladať.
4. Zmluvná strana, ktorej sa informácie podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy takto poskytnú, je povinná s nimi nakladať s primeranou starostlivosťou, nesmie také informácie poskytnúť tretej osobe a ani ich použiť v rozpore s účelom na ktorý boli poskytnuté pre svoje potreby, a to bez ohľadu na to, či dôjde k uzavretiu Zmluvy, alebo nie.
3. Obchodným tajomstvom sú v zmysle § 17 Obchodného zákonníka, podľa tejto Zmluvy všetky skutočnosti obchodnej, výrobnéj alebo technickej povahy v hmotnej alebo nemotnej forme, ktoré boli čo i len jednou stranou takto označené a poskytnuté druhej Zmluvnej strane, pričom nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a ich utajenie a tomu zodpovedajúci spôsob zabezpečenia ich ochrany je v záujme ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.
4. Podľa tejto Zmluvy sú predmetom obchodného tajomstva najmä:
 - a) Popis technického riešenia
 - b) Cena riešenia
 - c) Prílohy k Zmluve
5. Zmluvné strany tejto Zmluvy 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. Súčasne sa zaväzujú, že zabezpečia, aby všetky dokumenty, analýzy, či iné podklady obsahujúce dôverné informácie, alebo skutočnosti, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva boli riadne evidované.
6. Zmluvné strany zabezpečia taký obmedzený počet osôb, ktorým budú informácie chránené podľa tejto Zmluvy prístupné a prijímú také účinné opatrenia na zamedzenie ich úniku, aby boli zodpovedajúcim spôsobom dosiahnutý účel tejto Zmluvy.
7. V prípade, že niektoré zo Zmluvných strán vplyvne nevyhnutnosť poskytnúť informácie a skutočnosti, ktoré sú predmetom ochrany podľa tejto Zmluvy tretej strane, na účely zabezpečenia svojej činnosti resp. prevádzky, môže také informácie a skutočnosti poskytnúť len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany a len za predpokladu, že sa tretia strana uzavretím písomnej dohody s jednou alebo oboma Zmluvnými stranami zaväže k ich ochrane, tak aby bol dosiahnutý účel tejto Zmluvy. Povinnosť predchádzajúceho písomného súhlasu sa neuplatní, ak treťou stranou je osoba, ktorú na získanie predmetných informácií oprávňuje zákon. V takom prípade je Zmluvná strana povinná druhú Zmluvnej strane bezodkladne písomne oznámiť identifikáciu údajov takejto tretej strany. Povinnosť dohodou písomne zaviazat' tretiu stranu na účely ochrany informácií a skutočností, ktoré sú predmetom ochrany podľa tejto Zmluvy nie je týmto dotknutá.
8. Povinnosť plniť podľa tejto Zmluvy sa nevzťahuje na také dôverné informácie a skutočnosti tvoriace predmet obchodného tajomstva, ktoré:
 - a) boli písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany vyňaté z režimu podľa tejto Zmluvy,
 - b) sú alebo stali sa známymi inak než porušením, resp. zanedbaním povinnosti jednej zo Zmluvných strán,

1. Pre účely tejto Zmluvy sa za „Vyššiu moc“ považujú okolnosti vylučujúcu zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka. V súlade s citovaným ustanovením sa Zmluvne strany dohodli, že Vyššia moc znamená udalosť, ktorá je mimo kontrolu Zmluvnej strany, ktorá nastala po podpise

Vyššia moc

Článok XII.

4. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy sa spravujú prednostne touto Zmluvou, jej prílohami a dodatkami. Zmluvne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Z.z., zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa interpretácie, výkladu, spôsobu, formy a rozsahu vykonania tejto Zmluvy a vyútenia plnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa zmluvne strany podriaďujú vylučne právomoci vecne a miestne príslušných súdov Slovenskej republiky.
2. Formulácia, výklad, vyútenie a vykonanie tejto Zmluvy sa budú riadiť slovenským právom a budú vo vyhradnej jurisdikcii slovenských súdov.
1. Zmluvne strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov prostredníctvom jednania oprávnených zástupcov alebo poverených osôb.

Príslušné právo a rozhodovanie sporov

Článok XI.

12. Každá zo Zmluvných strán tejto Zmluvy zodpovedá za škodu, ktorá vznikla druhej strane porušením povinnosti ochrany dôverných informácií a skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo podľa tejto Zmluvy. Poškodená strana je oprávnená domáhať sa náhrady vzniknutej škody samostatne.
11. Dodávateľ zabezpečí, že osoby poverené konať v mene Dodávateľa podľa tejto Zmluvy alebo zamestnanci Dodávateľa zabezpečujúci jeho prevádzkové a iné povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, zachovajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa vzťahov Objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností Objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva Objednávateľa, v prípade, že boli ako predmet obchodného tajomstva riadne označené a že takto získané informácie neznepovedia, neposkytnú ich sami tretím osobám a to ani po ukončení účinnosti tejto Zmluvy. Dodávateľ v tejto súvislosti upozorní svojich zamestnancov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky vyplývajúce z porušenia predmetného ustanovenia tejto Zmluvy.
10. Všetky informácie a skutočnosti Zmluvy sú vlastníctvom poskytovajúcej strany a budú prijímajúcou stranou bez zbytočného odkladu vrátené na základe písomnej požiadavky poskytovajúcej strany alebo v prípade, že ich už prijímajúca strana nebude potrebovať.
9. Poskytnutie dôverných informácií alebo skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo nezakladá žiadne právo na licenciu, ochrannú známku, patent, právo na použitie alebo verejně rozširovanie diela, ani akékoľvek iné právo duševného alebo priemyselného vlastníctva.
- d) boli vyžadované súdmi, orgánmi činnými v trestnom konaní alebo inou zo zákona na to oprávnenou osobou.
- c) sa stali ich prijímateľmi známe ešte predtým, než mu ich poskytla niektorá zo Zmluvných strán, resp. boli jednou zo Zmluvných strán na účely plnenia Zmluvy poskytnuté tretej osobe,

Zmluvy, ktorú nebolo možné predvídať a ku ktorej došlo bez zavinenia tejto Zmluvnej strany, pokiaľ nebola spôsobená jej chybou či nebalosťou. Takými udalosťami sa rozumie predovšetkým vojny a revolúcie, teroristické útoky, prírodné katastrofy, epidémie, karanténne omedzenia, dopravné embargá a vyhlásené generálne stávky v príslušných priemyslových odvetviach.

2. Zmluvné strany sú povinné sa informovať o prekážke, ktorá im bráni v plnení je povinnosti podľa tejto Zmluvy spochybujúcej v pôsobení Vyššej moci, najneskôr však do 5 pracovných dní od jej vzniku správu alebo udaním na kontaktnú adresu uvedenú v Zmluve a následne doporučeným listom a spoločne hľadať možnosti realizácie tej časti plnenia, ktorej prekážka nebráni. Okolnosť vzniku prekážky musí byť doložená nezávislým orgánom (napr. polícia, obchodná komora, štátny orgán). Pokiaľ by podmienky vyššej moci trvali dlhšie ako 90 kalendárnych dní, je Dodávateľ i Objedávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o takomto odstúpení druhej Zmluvnej strany.

Článok XIII.

Zverečnenie ustanovenia

1. Meniť a doplniť obsah tejto Zmluvy a jej Príloh je možné len písomne, formou očíslovaných dodatkov k Zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:

- a) Príloha č. 1: Definičná pojmov
- b) Príloha č. 2: Špecifikačná služby
- c) Príloha č. 3: Definičná časť a dostupnosť 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

3. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží po dve vyhotovenia.

4. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obojma zmluvnými stranami a účinnosť podľa čl. VIII bod 2.

5. V prípade formálneho resp. interpretáčného nesúladu tejto Zmluvy alebo ktorejkoľvek z príloh tejto Zmluvy sú prednostne záväznú ustanovenia tejto Zmluvy a až potom ustanovenia jej príloh.

V Sp. Novej Vsi, dňa: 02.01.2012
 SPgŠ Levoča

STREDNÁ PEDAGOGICKÁ SKOLA
 054 01 LEVOČA

Mgr. Jozef Cirbus
 riaditeľ

V Sp. Novej Vsi, dňa: 02.01.2012
 K CORP s.r.o.:

KCORP
 IT SOLUTIONS s.r.o.
 Družbárska 2, 052 01 SPIŠSKÁ NOVÁ VES
 IČO: 36215791, IČ DPH: SK22095083

Ing. Peter Košalko
 konateľ

Definičia pojmov

- „**HelpDesk**“ je systém Dodávateľa, prostredníctvom ktorého Objednávateľ nahlasuje poruchy cez WEB aplikáciu: www.helpdesk.kcorp.sk, alebo v prípade nedostupnosti HelpDesk systému musia byť oznámené na tel. číslo +421 (0) 905 855 479 – Bohumír Zombek
- Prihlasovacie údaje na HelpDesk budú vygenerované pre nasledujúcich pracovníkov: Blahutová Iveta a doručené objednávateľovi, poštou alebo emailom na blahutova@spsgslevoca.sk. Samotné servisné zásahy budú prebiehať počas Pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00.
- „**Doba odozvy**“ je čas medzi nahlasením incidentu Objednávateľom na HelpDesk a prevzatím incidentu príslušným riešiteľom.
- „**Doba viazanosti**“ je určitá doba, počas ktorej je Služba poskytovaná konkrétnemu Objednávateľovi. Tá môže byť podľa voľby Objednávateľa 12, 24 alebo 36 mesiacov.
- „**Doba vyriešenia**“ je najneskorší čas, do kedy je Dodávateľ povinný vyriešiť incident, t.j. od jeho preukázateľného nahlasenia (zaevidovania požiadavky na HelpDesku) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu alebo akceptované náhradné riešenie. Tento čas plynie iba počas doby „Dostupnosti služby“.
- „**Dostupnosť služby**“. Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni
- „**Externý Dodávateľ služieb**“ je tretia osoba iná než Objednávateľ a Dodávateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu so Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy poskytvala a nadálej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na parametre služieb definovaných v Prílohe č. 2 podľa tejto Zmluvy (Externým Dodávateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých Zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretej strany).
- „**Hardware alebo HW**“ sa rozumie fyzické zariadenie, ktoré je potrebné pre funkciu systémov spracovania informácií a jeho fyzické prislúsenstvo.
- „**Informácie Objednávateľa**“ sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Dodávateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.
- „**Koncové body IT infraštruktúry**“ sú zariadenia Objednávateľa (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 funkcionálnu Službu. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas.
- „**Náplne a prevádzkové média**“ sú všetky typy náplní a papierov do tlačiarň, pamäťové média ako CD, DVD, FD, batérie do prenosných počítačov. Naopak, za náplne a prevádzkové média 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 mys, klávesnica, tlačiareň, fax, skener, multifunkčné zariadenie.
- „**Pohotovosť**“ je vyzadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne.
- „**Porucha/problem**“ sa rozumie stav, ktorý bráni v riadnom uzívaní HW alebo SW.
- „**Povolené náhradné zariadenie**“ je zariadenie, ktoré môže Dodávateľ použiť pri poskytovaní Služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
- „**Pozaručné opravy**“ sú opravy Zariadení alebo ich častí, na ktoré sa nevzťahuje záruka za akosť, t.j. záruka za akosť na Zariadenia alebo ich časti, ktorí poskytovala tretia osoba ako predávajúci alebo dodávateľ už uplynulá alebo na Zariadenia alebo ich časti nebola týmto osobami poskytnutá.
- „**Software alebo SW**“ sa rozumie operačný systém, HW ovládače a všetky používateľské počítačové programy.

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

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

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

„**Zmluva**“ sa rozumie písomná Zmluva uzatvorená medzi Objednávateľom a Dodávateľom, 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 Objednávateľ a Dodávateľ.

Špecifická služba

Predmetom tejto zmluvy je úloha Dodávateľa zabezpečiť pre Objednávateľa komplexné služby v oblasti informačných technológií pozostávajúce z:

1) Systémová správa všetkých klientskych stanic Objednávateľa, čo v sebe zahŕňa:

- Inštaláciu počítačov (klientskych stanic)
- Konfiguráciu počítačov a sieťových nastavení
- Prípájanie počítačov do lokálnej siete LAN a do siete Internet (detekcia chyby v LAN sieti)
- Inštaláciu a konfiguráciu všetkých štandardných aplikácií (Windows, Microsoft Office, atď.)
- Riešenie problémov na žiadosť Objednávateľa
- Diagnostika softvérových a hardvérových chýb
- Inštalácia a konfigurácia klientskych tlačiarň
- Kooperácia s tretou stranou pri riešení problémov s aplikáciami tretích strán nachádzajúcich sa na pracovných staniach Objednávateľa.
- Riešenie hardvérových problémov pracovných stanic Objednávateľa, prostredníctvom servisných stredísk spoločnosti
- Pravidelnú mesačnú prehliadku klientskych stanic-raz mesačne vždy k poslednému dnu v mesiaci resp. v prípade potreby aj v inom termíne podľa dohody, ktorá v sebe zahŕňa:
 - kontrola správnej funkčnosti pracovných stanic z užívateľského pohľadu,
 - kontrola vírusovej čistoty
 - a riešenie prípadných užívateľských problémov

2) Správa serverového systému a zálohovacích procesov, čo v sebe zahŕňa:

- pravidelný denný monitoring dostupnosti serverových systémov
- pravidelný denný monitoring dostupnosti serverových služieb
- denný monitoring zálohovacích procesov
- Kooperácia s tretou stranou pri riešení problémov s aplikáciami tretích strán nachádzajúcich sa na serverových systémoch
- detekcia problémov
- Riešenie hardvérových problémov na serverových a zálohovacích systémoch, prostredníctvom servisných stredísk
- Systémová správa serverových systémov a služieb :
- Kooperácia s tretou stranou pri implementácii nových riešení v oblasti informačných technológií

PRÍLOHA 2 Špecifická služba k Zmluve č.: 01012012SPgŠ
Správa siete LAN

- 3)
- Správa siete LAN – fyzická štruktúra – správa IT infraštruktúry Správa IT infraštruktúry - správa racku, aktívnych a pasívnych prvkov, pripájanie a odpájanie prvkov z a do infraštruktúry, udržiavanie poriadku v serverovni
 - Správa siete LAN – logická štruktúra - Správa IT infraštruktúry - správa užívateľských skupín, udržiavanie konsolidovaného stavu logického usporiadania siete, vedenie aktuálnej dokumentácie
 - Správa internetových pripojení centrály a všetkých pobočiek, komunikácia s poskytovateľom internetového pripojenia, monitorovanie internetových služieb,
 - optimalizácia Internetových služieb, správa FW systému, správa bezpečnosti
- 4) Bonusové služby:
- popisanie procesov zálohovania
 - využívanie helpdesk systému ako vstupného kanálu požiadaviek
 - navrhovanie zmien, na základe požiadaviek Objednávateľa
 - ročná údržba serverových systémov

Definícia času a dostupnosti služby

1. Definícia času poskytovania služieb:

- a) Standardný čas: Pondelok až piatok od 8.00 do 16.00
- b) Extra čas: Pondelok až piatok od 16.01 do 7.59, Sobota, Nedeľa, Štátne sviatky, Sviatky
- c) Pre určenie štandardného alebo extra času je smerodajný čas riešenia problému Dodávateľom.

2. Definícia problému pre služby týkajúce sa systémovej správy klientskych stanic

- a) Problém je klasifikovaný vtedy, ak je ním spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť klientskej stanice, tlačiarne, resp. služby podľa Špecifikácie v Prílohe č. 2
- b) Doba odzvy: V čase od 8:00 - 16:00 začatie riešenia problému do 36 hodín
- c) V prípade ak je problém spôsobený nefunkčnosťou hardvéru prenájatého Dodávateľom je Dodávateľ povinný začať riešiť problém v stanovenom čase podľa bodu 2b.
- d) V prípade ak je problém spôsobený nefunkčnosťou hardvéru resp. softvérom tretej strany je Dodávateľ povinný kontaktovať tretiu stranu v stanovenom čase podľa bodu 2b s tým, že popis problému nahlasený tretej strane bude podchytený HelpDesk systémom Dodávateľa a report bude zaslaný na blahutova@spsglevoqa.sk a súčasne kontaktným osobám tretej strany, emailom. Zoznam tretej strán je predmetom Prílohy č.6, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

3. Definícia problému pre systémovú správu serverových systémov a zálohovacích procesov

a) Problém s vysokou prioritou:

Problém je klasifikovaný ako problém s vysokou prioritou vtedy, ak je ním spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť serverového systému, služby na ňom bežacej, zálohovacích procesov resp. obmedzuje prácu viacerých užívateľov súčasne.

Doba odzvy:

V čase od 8:00 - 16:00 začatie riešenia problému do 24 hodín

b) Problém so strednou prioritou

Problém je klasifikovaný ako problém so strednou prioritou vtedy, ak je ním obmedzená funkčnosť služby bežacej na serverovom systéme, ale neobmedzuje prácu viacerých užívateľov súčasne.

Doba odzvy:

V čase od 8:00 - 16:00 začatie riešenia problému do 28 hodín

c) Problém s nízkou prioritou

Problém je klasifikovaný ako problém s nízkou prioritou vtedy, ak ním nie je obmedzená funkčnosť serverového systému, služby bežacej na serverovom systéme, zálohovacích procesov a zároveň neobmedzuje prácu jedného resp. viacerých užívateľov súčasne.

Doba odzvy:

V čase od 8:00 - 16:00 začatie riešenia problému do 72 hodín

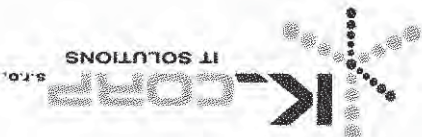
- d) V prípade ak je problém spôsobený nefunkčnosťou hardvéru prenájaťoho Dodávateľ povinný začať riešiť problém v stanovenom čase definovanom podľa bodu 3 prísušnej priority.
- e) V prípade ak je problém spôsobený nefunkčnosťou hardvéru resp. softvérom tretej strany je Dodávateľ povinný kontaktovať tretiu stranu v stanovenom čase definovanom podľa bodu 3 prísušnej priority s tým, že popis problému nahlásený tretej strane bude podchytený v Help Desk systéme Dodávateľa a report bude zaslaný na blahutova@spgs.sk a súčasne kontaktným osobám tretej strany, emailom. Zoznam tretech strán je predmetom Prílohy č.6, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.



Služby nad rámec zmluvy, alebo pre dodatočné objednanie

Typ	Cena bez DPH za 1 hod		
Servis u zákazníka na úrovni L2 pre klientské stanice a ostatný HW	20,00 €		
Servis u zákazníka na úrovni L1 pre serverové systémy	30,00 €		
Servis v priestoroch dodávateľa na L2 úrovni pre klientské stanice a ostatný HW	15,00 €		
Servis v priestoroch dodávateľa na L1 úrovni pre serverové systémy	20,00 €		
Servis a služby mimo štandardného času	45,00 €		
Služby na vyžiadanie (programovanie, implementácia HW/SW a iné)	30,00 €		

PRÍLOHA 5 - Zoznam oprávnených a poverených osôb



Service IT

Číslo zmluvy: 01012012SPgS

Osoby oprávnené na potvrdenie/akceptáciu servisných zásahov a prác nad rámec zmluvy za stranu Objednávateľa	E-mail	blahutova@spslevoca.sk	+421 903 645 657						
			+421 904 931 556						
			+421 053 4512205, 4699405						
Osoby oprávnené / poverené pre nahlasovanie porúch s vysokou prioritou v EXTRA case za stranu Objednávateľa	E-mail	blahutova@spslevoca.sk	+421 903 645 657						
			+421 904 931 556						
			+421 053 4512205, 4699405						
Osoby oprávnené na potvrdenie/akceptáciu požiadaviek, špecifikačné služby Dodávateľa za stranu Objednávateľa	E-mail	blahutova@spslevoca.sk	+421 903 645 657						
			+421 904 931 556						
			+421 053 4512205, 4699405						
Osoby oprávnené na potvrdenie/akceptáciu požiadaviek, špecifikačné služby Dodávateľa za stranu Dodávateľa	E-mail	zombek@kcorp.sk	+421 905 855 479						
			+421 905 855 479						
			+421 905 635 644						

Miesto: Sp. Nová Ves	
Dátum: 02.01.2012	
Meno: Mgr. Jozef Cirbus	
Dátum prevzatia návrhu: 02.01.2012	
Meno: Ing. Peter Košalko	
Telefónne číslo: 0905 635 644	
podpis a pečiatka Objednávateľa (resp. splnomocnenej osoby alebo statutárneho orgánu)	
podpis a pečiatka predajcu/zástupcu Dodávateľa	