
Zmluva o poskytovaní služieb technickej podpory

uzatvorená podľa §269 ods.2 Obchodného zákonníka 513/1991 Zb.
v platnom znení

Článok 1. Zmluvné strany

1. obchodné meno: **ORACLE Slovensko spol. s r.o.**
sídlo: Galvaniho Business Centrum IV.
Galvaniho 17/A
821 04 Bratislava,
menom spoločnosti: Ing. Maroš Herda, konateľ
IČO: 35690721
DIČ: 2020309357
IČ DPH: SK2020309357
bankové spojenie: TATRA BANKA, a.s., Hodžovo námestie 3, P.O.Box 42,
850 05 Bratislava
číslo účtu : 2625740374/1100
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sro, vložka č. 11027/B

(ďalej iba "dodávateľ")

a

2. obchodné meno: **Slovenská pošta, a.s.**
sídlo: Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica
menom spoločnosti: Ing. Tomáš Drucker, predseda predstavenstva
Ing. Peter Blaškovič, člen predstavenstva
IČO: 36631124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Bankové spojenie: Poštová banka, a. s., pobočka Bratislava
Číslo účtu: 3001130011/6500
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská
Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S

(ďalej iba "objednávateľ")

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 1/7	Ev. číslo: 1073/2013

Článok 2. Predmet zmluvy

1. Zmluvné strany uzavretím tejto zmluvy prejavujú svoju vôľu dohodnúť podmienky a spôsob realizácie predmetu tejto zmluvy, ktorým je poskytovanie technickej podpory **Software Update License & Product Support** (ďalej len „technická podpora“) objednávateľovi k software používanému objednávateľom na základe licencií uvedených v Prílohe 1 tejto zmluvy.
2. Dodávateľ sa zaväzuje za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi technickú podporu Software Update License & Product Support, ktorá obsahuje:
 - a. Ročné predplatné s právami na aktualizácie software Oracle, servisných balíčkov (maintenance release, maintenance pack) a záplat (patches) vydaných počas trvania predplatenej služby.
 - b. 24 hodín denne x 7 dní v týždni diagnostika problémov a ich riešenie prostredníctvom webového systému My Oracle Support, prístup ku technickým informáciám Oracle a k analytikom podpory Oracle.
 - c. Možnosť vytvárať a sledovať technické požiadavky (ďalej iba “SR”) prostredníctvom webového rozhrania My Oracle Support.
 - d. Prístup k netechnickej podpore objednávateľa počas štandardných pracovných hodín od 9.00 do 17.00 hod počas pracovných dní.
 - e. Časť **Software Updates Licence** zahŕňa vývoj novej funkcionality produktov. Na základe aktívnych služieb technickej podpory má objednávateľ neobmedzený prístup k najnovším verziám produktov bez dodatočného poplatku.
 - f. Časť **Product Support** v sebe obsahuje prístup na webový portál – My Oracle Support - umožňujúci bezpečné a priame prepojenie na technickú asistenciu, s neobmedzenou prístupnosťou 24 hodín počas pracovných dní aj víkendov/sviatkov (7 dní do týždňa), prostredníctvom prideleného CSI čísla. Portál My Oracle Support je unikátnym zdrojom informácií, diagnostických nástrojov a prístupom k technickým špecialistom Oracle. Po obsahovej stránke, Portál zahŕňa nasledovné:
 - Technické informácie a riešenia
 - Prístupnosť 24x7
 - Záplaty
 - Evidenciu “Bug-ov”
 - Prístup k technickým inžinierom Oracle
 - Prístup k ostatným používateľom (zákazníkom) portálu
 - Články s relevantnými technickými informáciami
 - Diagnostické testy
 - Interaktívne fórum

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 2/7	Ev. číslo: 1073/2013

-
- Možnosť zakladať "SRs" (Service Requests) – požiadaviek na riešenie
 - Personalizovanú domovskú stránku
- g. Objednávateľ má tiež možnosť využiť lokálny HOTLINE na riešenie netechnických problémov (prístup na MOS, administrácia CSI čísla, pomoc pri zakladaní SR a pod.) na telefónnom čísle 02/57288 600 počas pracovných dní, v operačných hodinách: 9,00 - 17,00.
3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi za poskytovanie technickej podpory dohodnutú odmenu ktorá je špecifikovaná v článku 4 tejto zmluvy.
4. Služby technickej podpory sa dodávateľ zaväzuje poskytovať v súlade s podmienkami licenčných zmlúv uzatvorených pri nadobudnutí licencií a v zmysle pravidiel poskytovania technickej podpory uvedených v „Zásadách poskytovania služieb technickej podpory Oracle“. Zásady poskytovania služieb technickej podpory Oracle, môže dodávateľ jednostranne meniť. Aktuálna verzia "Zásad poskytovania služieb technickej podpory Oracle" je dostupná na adrese: <http://www.oracle.com/support/index.html?policies.html>. Služby technickej podpory budú dodávateľom poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Článok 3. Platnosť a účinnosť zmluvy, objednávky

1. Dodávateľ sa zaväzuje technickú podporu objednávateľovi poskytovať počas doby účinnosti tejto zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. *Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.*
4. Táto zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú do 30.06.2014
5. Pred uplynutím dohodnutej doby účinnosti zmluvy podľa ods. 4 tohto článku možno túto zmluvu ukončiť:

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 3/7	Ev. číslo: 1073/2013

-
- a) kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán,
- b) odstúpením od zmluvy
- c) výpoveďou zmluvy aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou **3 mesiace**, počítajúc od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane.
6. Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto zmluvy alebo výpoveď podľa tohto článku sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia alebo výpovede alebo odmietnutím toto odstúpenia alebo výpoved' zmluvy prevziať. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s odstúpením tejto zmluvy ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručenie dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručovanie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie je rozhodná adresa, ktorá je ako jej sídlo zmluvnej strany zapísaná v obchodnom registri, ak si zmluvné strany písomne neoznámili inú adresu.

Článok 4. Odmena a platobné podmienky

1. Odmena za poskytovanie technickej podpory je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách a jej výška je detailne uvedená v Prílohe 1 tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v odmene podľa ods. 1 tohto článku sú už zahrnuté všetky náklady, ktoré dodávateľovi vznikli alebo by mohli vzniknúť v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a považuje sa za cenu maximálnu.
3. Odmena v zmysle ods. 1 tohto článku je splatná na základe faktúr, ktoré vystaví dodávateľ. Odmena za technickú podporu je splatná ročne vopred a to na základe faktúry vystavenej dodávateľom bezodkladne po dni účinnosti tejto zmluvy.
4. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od doručenia objednávateľovi. Dodávateľ zabezpečí odoslanie faktúry na adresu objednávateľa bez zbytočného odkladu od jej vystavenia.
5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v platnom znení je objednávateľ oprávnený vrátiť ju dodávateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.
6. Nezaplatenie faktúry bude mať za následok ukončenie podpory.

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 4/7	Ev. číslo: 1073/2013

-
7. Všetky služby technického podporovania objednané na nejaké obdobie podporovania ako aj príslušné poplatky sú nezrušiteľné a nerefundovateľné.

Článok 5. Spoločné ustanovenia

1. Každá zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
2. Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich zmluvných záväzkov, ak takéto neplnenie bude vychádzať celkom alebo čiastočne z okolností vylučujúcich zodpovednosť. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú účinky spojené. To platí za predpokladu, že druhá zmluvná strana bola oboznámená písomne o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania postihnutou zmluvnou stranou, ako náhle sa o ich výskyte dozvedela.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto zmluvy a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na plnenie tejto zmluvy
4. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že informácie o druhej zmluvnej strane (obchodného, právneho, finančného, výrobného, technického a podobného charakteru, týkajúce sa zmluvných strán, s ktorými boli zmluvné strany oboznámené v rámci vzájomnej spolupráce, alebo ktoré získali alebo mali z titulu vzájomnej spolupráce k dispozícii, vrátane informácií a skutočností, ktoré sa týkajú minulých, súčasných alebo budúcich výskumných, vývojových alebo podnikateľských aktivít, produktov, know-how, služieb a technických poznatkov od druhej strany), ktoré nie sú verejnosti bežne dostupné a ktoré sa im stanú dostupné v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy budú považovať za dôverné a uchovávať v tajnosti, kým sa tieto informácie nestanú všeobecne verejnými inak než na základe nedodržania povinnosti ich ochrany zo strany príjemcu informácií, jeho zamestnancov alebo zástupcov.
5. Žiadna zmluvná strana nesprístupní dôverné informácie inej osobe okrem svojich odborných poradcov a oprávnených pracovníkov. Zmluvná strana bude ihneď informovať druhú zmluvnú stranu, ak si bude vedomá porušenia dôvernosti informácií ktoroukoľvek osobou.
6. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, ktoré sú predmetom tohto článku, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 5/7	Ev. číslo: 1073/2013

- sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupné inak než porušením ustanovení tohto článku zo strany príjemcu informácií;
- sú príjemcovi informácií známe a boli mu voľne k dispozícii ešte pred prijatím týchto informácií od druhej zmluvnej strany;
- budú následne príjemcovi sprístupnené bez záväzku mlčanlivosti treťou stranou, ktorá takisto nie je vo vzťahu k nim nijako viazaná;
- ktorých sprístupnenie sa vyžaduje zo zákona.

Článok 6. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany vyhlasujú a súhlasia s tým, že zamestnanci, ktorí budú osobami zodpovednými za vecnú a odbornú komunikáciu v súvislosti s touto zmluvou sú:
 - a) za dodávateľa: Mgr. Silvia Klamová, [REDACTED]
 - b) za objednávateľa: Ing. Jaroslava Švecová, [REDACTED]
2. Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto zmluvy môžu byť vykonané len písomným dodatkom k tejto zmluve po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami zmluvných strán. To neplatí pri oznámení nových kontaktných údajov (adresy) zmluvných strán, zodpovedných zamestnancov zmluvných strán.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté pri poskytovaní technickej podpory, ktoré vznikli medzi zmluvnými stranami v období od 29.05.2013 do dňa účinnosti tejto zmluvy sa budú primerane spravovať ustanoveniami tejto zmluvy.
4. Táto zmluva sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom. Vo veciach neupravených touto zmluvou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy obligatórne prostredníctvom svojich poverených zástupcov. V prípade, že spor sa nevyrieši zmierom, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu.
6. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy.

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 6/7	Ev. číslo: 1073/2013

7. Táto zmluva má 1 prílohu, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť:

Príloha č. 1 - Zoznam licencií s výškou odmeny.

8. Zmluva sa vyhotovuje v piatich rovnopisoch, z ktorých po podpísaní obdrží objednávatel' tri a dodávateľ dve vyhotovenia.

9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

Za objednávateľa

v Bratislave, dňa.....

Za dodávateľa

dňa:

Ing. Tomáš Drucker
predseda predstavenstva

Ing. Maroš Herda
konateľ

Ing. Peter Blaškoviš
člen predstavenstva

Parafy:	poskytovanie technickej podpory Software Update License & Product Support	Garant: UIT
	Strana 7/7	Ev. číslo: 1073/2013
