

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre zabezpečenie prevádzky aplikácie "e-klient" na
základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb – ServiceLevelTarget /SLT/
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov (ďalej aj ako „zmluva“)**

Číslo Zmluvy poskytovateľa: 2013/11/E.

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Slovenská pošta, a. s.**

Sídlo: Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: Ing. Tomáš Drucker, generálny riaditeľ
Ing. Peter Blaškovič, riaditeľ informačných technológií
obidvaja na základe poverenia predstavenstva Slovenskej pošty, a. s. podľa
platného podpisového poriadku OS-03

IČO: 36 631 124

DIČ: 2021879959

IČ DPH: SK 2021879959

Bankové spojenie: Poštová Banka, a.s., pobočka Bratislava

č. účtu: 3001130011/6500

IBAN: SK9765000000003001130011

SWIFT/BIC: POBNSKBA
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **BE-SOFT a.s.**

Sídlo: Štúrova 6, 040 01 Košice

Zastúpený Mgr. Juliana Hennelová – predseda predstavenstva

IČO: 36 191 337

DIČ: 2020045863

IČ pre DPH: SK2020045863

Bankové spojenie: Tatra banka a.s., pobočka Košice

Č. účtu: 2621716713/1100

IBAN: SK80 1100 0000 0026 2171 6713

SWIFT/BIC: TATRSKBX
Spoločnosť zapísaná v OR na OS Košice I, oddiel Sa, vložkač.1073/V
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
	Strana 1/10	Ev. číslo: 1076/2013

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto zmluvy za účelom úpravy práv a povinností pri poskytovaní Podporných služieb pre prevádzku aplikácie „e-klient“, ďalej len („aplikácia“) inštalovanej a prevádzkovej na zariadeniach výpočtovej techniky objednávateľa v zmysle licenčnej zmluvy ev.č. 1297/2013 u Pokytovateľa 2013/05/EK, uzatvorenej medzi poskytovateľom a objednávateľom dňa 21.10.2013

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podporného kontraktu pre zabezpečenie prevádzky aplikácie „e-klient“, ďalej len („aplikácia“). Popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni /SLT/ podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie predmetu zmluvy opísaného v bode 2.1. dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 Rozsah a úroveň Podporných služieb počas trvania Zmluvy môžu byť menené len formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami.

Čl. 3 Miesto plnenia a spôsob realizácie

3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto zmluvy sú uvedené v **Prílohe č.1**.

Čl. 4 Doba platnosti a výpovedné podmienky zmluvy

4.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. 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.

4.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní **12** mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu **15 000,- EUR** bez DPH, ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

4.3 Právny vzťah založený touto zmluvou zanikne:

- a) na základe dohody zmluvných strán o ukončení trvania zmluvy,
- b) výpoveďou zo strany objednávateľa pre opakované a preukázané porušenie tejto zmluvy, pričom k takémuto porušeniu musí dôjsť min. 3 krát v období jedného roka; výpovedná lehota je 2 mesiace.
- c) výpoveďou zo strany poskytovateľa v prípade opakovaného omeškania objednávateľa so zaplatením splatnej faktúry po dobu dlhšiu ako 30 dní; výpovedná lehota je 2 mesiace.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
	Strana 2/10	Ev. číslo: 1076/2013

4.4 Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhou zmluvnou stranou.

4.5 Počas výpovednej lehoty sú zmluvné strany povinné plniť si záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky aplikácie podľa predmetu zmluvy opísaného v bode 2. 1 tejto Zmluvy a v rozsahu definovanom v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2**, tabuľke č.1 (ďalej len ako „Mesačná paušálna odmena“).

5.2 Paušálny poplatok pokrýva všetky náklady poskytovateľa na zabezpečenie služieb podľa predmetu tejto zmluvy.

5.3 Služby nad rámec špecifikovaného rozsahu podľa čl. 2 bod 1 tejto zmluvy, bližšie špecifikované v **Prílohe 1** tejto zmluvy, budú spoplatnené za každú ďalšiu začatú hodinu sadzbou uvedenou v **Prílohe č. 2**, tabuľke č. 2.

5.4 Poskytovateľ je povinný po obdržaní požiadavky zo strany objednávateľa na služby nad rámec špecifikovaného rozsahu podľa čl. 2.1. tejto zmluvy vypracovať časovú a finančnú kalkuláciu prác potrebných na ich realizáciu. Požiadanie musí byť dodané v písomnej forme a musí byť podpísané zodpovednou osobou za objednávateľa. Ak objednávateľ v plnom rozsahu súhlasí s návrhom poskytovateľa ohľadne termínu vykonania a ceny služieb nad rámec špecifikovaného rozsahu podľa čl. 2.1 tejto zmluvy, doručí poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku na tieto služby. Práce na týchto službách sa začnú realizovať po doručení riadne vyhotovenej písomnej objednávky zo strany objednávateľa.

5.5 Faktúra za služby nad rámec špecifikovaného rozsahu čl. 2.1 tejto zmluvy, bude poskytovateľom vystavená po odsúhlasení realizácie požiadavky zo strany objednávateľa. Fakturáciu poskytovateľ zrealizuje na samostatnej faktúre.

5.6 K cene všetkých služieb poskytnutých v zmysle tejto zmluvy, ako aj k cenám služieb poskytnutých nad rámec rozsahu čl. 2.1 tejto zmluvy, bude pripočítaná DPH podľa platných predpisov.

5.7 Dohodnutá lehota splatnosti faktúry je 30 dní od doručenia faktúry objednávateľovi.

5.8 Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak môže byť Mesačná paušálna odmena zmenená len písomným dodatkom k Zmluve.

5.9 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkolvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).

5.10 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.

5.11 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenie.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
	Strana 3/10	Ev. číslo: 1076/2013

5.12 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

5.13 Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné aby bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na aplikácii e-klient, ktoré nevykonali Poskytovatelia.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa IS e-klient nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii IS e-klient.
- Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 12. bod 12.2 b) pri nábehu IS e-klient po odstránení takýchto chýb.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení
- Podpora softvéru iných výrobcov

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhou zmluvnou stranou ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami a to aj po skončení zmluvného vzťahu. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zmluvnej strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo by informácia bola poskytovaná subdodávateľovi v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh (vrátane práv subdodávateľa voči Poskytovateľovi) alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom zmluvných strán (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti) a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej zmluvnej strane. Poskytovateľ je vždy povinný požiadať o písomný súhlas Objednávateľa pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa so zvláštnym prihladením k poštovému tajomstvu Objednávateľa vyplývajúcemu z jeho predmetu podnikania.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 4/10	

7.4 V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade s touto zmluvou, je zmluvná strana poskytujúca informáciu povinná zaviazať tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

7.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:

- a) informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,
- b) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto zmluve alebo druhej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
- c) informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
- d) informácie nezávisle vyvinuté druhou zmluvnou stranou.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje a súčasne berie na vedomie:

- Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa
- Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť pracovníkov tretích strán o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa.
- Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi a bude priebežne aktualizovať zoznam osôb, ktoré budú vykonávať zmluvou stanovené činnosti.
- Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri realizácii zmluvy zaužívané štandardy IT a bezpečnosti IT.
- Poskytovateľ sa zaväzuje neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa.
- Dáta potrebné na realizáciu zmluvy je Poskytovateľ oprávnený rozmnožovať a sprístupňovať v nevyhnutnom rozsahu len pre tento účel a len osobám, ktoré sa na plnení zmluvy priamo podieľajú a nebude ich poskytovať tretím osobám. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať testovanie výlučne na depersonalizovanej testovacej databáze.
- Poskytovateľ sa zaväzuje na požiadanie alebo po ukončení platnosti zmluvy poskytnuté dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť.
- Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto zmluvy. Poskytnuté zdrojové kódy môžu využívať len interní zamestnanci Objednávateľa a to na interné účely. V prípade, ak Objednávateľ túto svoju povinnosť poruší, má Poskytovateľ vo vzťahu k objednávatelovi právo požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty.
- Poskytovateľ berie na vedomie, že prípadné poskytnutie vzdialeného prístupu bude riadené, časovo obmedzené a monitorované

Čl. 8 Kvalita

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 ZMLUVNÉ POKUTY

9.1 Objednávateľ má právo pri nedodržaní reakčnej doby a doby nástupu na opravu na uvedenie aplikácie do prevádzkyschopného stavu fakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR;

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 5/10	

objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu nevznikne v prípadoch, v ktorých nedodržanie doby nástupu na opravu bolo spôsobené neposkytnutím dostatočnej súčinnosti zo strany objednávateľa.

9.2 Poskytovateľ ma právo v prípade omeškania objednávateľa s úhradou peňažných záväzkov účtovať úroky z omeškania objednávateľovi vo výške 0,04 % zo sumy, s ktorou je objednávateľ v omeškaní, za každý deň omeškania.

Čl. 10 Kontaktné osoby

10.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „kontaktné osoby“) je uvedený v **Prílohe č.1**, ktorý je súčasťou tejto zmluvy.

10.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č. 1** tejto zmluvy.

10.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č.1** tejto zmluvy.

Čl. 11 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STÁN

11.1 Práva a povinnosti poskytovateľa:

- a) Poskytovateľ je povinný vykonávať služby v časovom termíne dohodnutom s objednávateľom, pri dodržaní reakčnej doby a nástupu na opravu, špecifikovaných v **Prílohe 1, tabuľka 7 a tabuľka 8 tejto Zmluvy**.
- b) Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť službu na poškodenom zariadení, a to najmä na zariadení poškodenom požiarom, vodou alebo nevhodným používaním zariadenia, napr. pripojeného v rozpore s príslušnou normou
- c) Poskytovateľ je povinný po obdržaní požiadavky zo strany objednávateľa na služby nad rámec rozsahu špecifikovaného podľa čl. 2.1 tejto zmluvy vypracovať časovú a finančnú kalkuláciu prác potrebných na ich realizáciu.

11.2 Práva a povinnosti objednávateľa:

- a) Objednávateľ je povinný zaistiť všetky podmienky pre výkon služby, t.j. prístup k zariadeniu cez vzdialené pripojenie na čas nevyhnutný k vykonaniu služby, v prípade potreby aj mimo bežnej pracovnej doby objednávateľa
- b) Pri plnení zmluvných povinností podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný poskytnúť poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 6/10	

Čl. 12 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

12.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do IS Objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa,
 - b) na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby v požadovanom mieste plnenia.
- V prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

12.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) - na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby pre aplikáciu e-klient
- b) Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu IS e-klient

V prípade, ak Poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne spotrebovaného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy.

12.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto Zmluvy tretiu stranu, ktorá môže komunikovať aj priamo s Objednávateľom. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 13 Vyššia moc

13.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

13.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

13.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.

13.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
	Strana 7/10	Ev. číslo: 1076/2013

Čl. 14 Riešenie sporov

14.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

14.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**) každý za svoju stranu.

14.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov zmluvy.

14.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**). Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 15 Hodnotenie Podporných služieb

15.1 Posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v **Prílohe č. 1**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v **Prílohe č. 1**. Závery tohto stretnutia môžu byť využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v **Prílohe č. 2**, resp. pri úprave cieľových úrovní Podporných služieb uvedených v **Prílohe č.1**.

15.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

15.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

Čl. 16 Autorské práva

16.1 Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. Preto v prípade ak Poskytovateľ na základe Požiadavky na zmenu zmení existujúcu funkcionality IS alebo doplní novú funkcionality IS, vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licenciu) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému IS. Uvedené platí aj pre prípady, ak by dodávateľom alebo zhotoviteľom pôvodného IS nebol Poskytovateľ ale tretia osoba.

16.2 V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 16.1 malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.

16.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť Práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diel v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 8/10	

zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.

16.4 Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

Čl. 17 Spoločné a záverečné ustanovenia

17.1 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve a iných prípadov uvedených v zmluve.

17.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi, alebo Objednávateľovi Objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

17.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky .

17.4 Súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje **popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/**, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí, definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy, miesto a spôsob plnenia predmetu Zmluvy.

17.5 Súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu **Platného cenníka poskytovaných služieb a vykonávaných prác**. Príloha č. 2 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto zmluvy formou dodatku, ak v tejto zmluve nie je uvedené inak. **Príloha č. 2 obsahuje ceny za jednotlivé dohodnuté služby.**

17.6 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená a obsahuje **Formuláre služieb**. Príloha č. 3 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

17.7 Táto zmluva tvorí úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami týkajúcu sa predmetnej záležitosti. Podpisom tejto zmluvy zanikajú všetky predchádzajúce písomné a ústne dohody súvisiace s predmetom tejto zmluvy a žiadna zo zmluvných strán sa nemôže dovolávať zvláštnych v tejto zmluve neuvedených ústnych dojednaní a dohôd.

17.8 Táto zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy. 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.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 9/10	

V Bratislave, dňa

V Košiciach, dňa

Za objednávateľa :
Slovenská pošta, a. s.

Za poskytovateľa:
BE-SOFT, a. s.

Ing. Tomáš Drucker
generálny riaditeľ

Mgr. Juliana Henneľová
predseda predstavenstva

Ing. Peter Blaškovič
riaditeľ informačných technológií

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre aplikáciu „e-klient“	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 1076/2013
	Strana 10/10	