

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

SLA (Service Level Agreement)

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami

1. Článok Zmluvné strany

Objednávateľ :

Obchodné meno: **Okresný súd Bratislava I**

Sídlo: Záhradnícka 10, 812 44 Bratislava

Konajúci: JUDr. Eva Fulcová – *predsedníčka Okresného súdu Bratislava I*

IČO: 000 39 471

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ :

Obchodné meno: **BIOMETRIC spol. s r.o.**

Sídlo: Rovnianska 2, 851 02 Bratislava

Zastúpený: Ing. Vladimír Galajda – *konateľ spoločnosti*

IČO: 438 74 801

IČ DPH: SK2022498731

zapísaná v OR OS Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 49662/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy (ďalej len „Zmluva“) za nasledovných podmienok:

2. Článok PREDMET

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok:

2.1.1 Poskytovateľa poskytovať služby softvérovej vzdialenej podpory softvér AttendanceProW Objednávateľa.

2.1.2 Objednávateľa zaplatiť dohodnutú odmenu Poskytovateľovi za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy.

3. Článok TERMÍN A MIESTO PLNENIA

3.1 Poskytovateľ je povinný uskutočňovať plnenie predmetu Zmluvy v termínoch a priestoroch, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy. Iné miesto a čas zásahu ako dohodnuté v tejto Prílohe č.1 podlieha predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán.

4. Článok CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena plnenia predmetu Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v eurách v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č.87/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa uvedený zákon vykonáva. Cena plnenia predmetu Zmluvy je uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

4.2 Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je stanovená na základe rozsahu a kvality služieb, miest a termínov plnenia definovaných v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. V prípade že sa rozsah a podmienky uvedené v Prílohe č.1 zmenia oproti rozsahu a podmienkam aktuálnym ku dňu podpisu Zmluvy, bude cena plnenia predmetu Zmluvy zmenená. Zmena ceny podlieha odsúhlaseniu oboch zmluvných strán a bude zakotvená v obojstranne potvrdených dodatkoch k tejto Zmluve.

4.3 Úhrada ceny podľa bodu 4.1 tohto Článku bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

4.4 Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je splatná v lehote 14 dní odo dňa doručenia daňového dokladu - faktúry Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru do 15. dňa od podpisu zmluvy. Za deň zaplata daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.

4.5 Daňový doklad – faktúra musí obsahovať tieto náležitosti:

4.5.1 označenie daňového dokladu – faktúry, číslo a dátum vystavenia,

4.5.2 názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa,

4.5.3 predmet plnenia,

4.5.4 ceny jednotlivých položiek a výšku DPH,

4.5.5 celkovú fakturovanú sumu.

4.6 Ceny stanovené touto Zmluvou sú bez dane z pridanej hodnoty. K uvedeným cenám bude pri fakturácii pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zmysle Zákona o DPH 222/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov platných v čase fakturácie.

4.7 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený faktúru do dátumu jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. Dňom prevzatia novej, resp. opravenej faktúry Objednávateľom začína plynúť nová lehota splatnosti.

5. Článok PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1 Práva a povinnosti Poskytovateľa:

5.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.

5.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať predmet tejto Zmluvy v dohodnutých termínoch, na dohodnutých miestach a dohodnutým spôsobom ako je to uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

5.1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi bude preukázateľne oboznámený.

5.1.4 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Prílohe č.1 tejto Zmluvy a nahlásené Objednávateľom výhradne spôsobom definovaným v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.

5.1.5 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za plnenie predmetu tejto Zmluvy v plnom rozsahu tak, ako by plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu.

5.2 Práva a povinnosti Objednávateľa:

5.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

5.2.2 Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov potrebných pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiada a Objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí.

5.2.3 Objednávateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.

5.2.4 Objednávateľ sa zaväzuje že bude aktualizovať zoznam obsahujúci adresu, telefónne a faxové číslo, e-mail a meno pracovníkov Objednávateľa poverených stykom s pracovníkmi Poskytovateľa, ktorý je uvedený v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

5.2.5 Objednávateľ bude informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.

5.2.6 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu informácií s vyšším stupňom dôvernosti ako Dôverné informácie tak, aby Poskytovateľ pri plnení predmetu zmluvy neprišiel do styku s takýmito informáciami. Akékoľvek informácie, ktoré budú Poskytovateľovi sprístupnené budú Poskytovateľom považované za informácie so stupňom utajenia maximálne ako „Dôverné informácie“.

5.2.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, prístupy a technickú dokumentáciu k IT prostrediu Objednávateľa a jeho používateľov potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy.

5.2.8 Objednávateľ sa zaväzuje pripraviť technické podmienky podľa požiadaviek Poskytovateľa.

6. Článok SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Zmluvy súčinnosť.

6.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii tejto Zmluvy bude podľa svojich najlepších možností a schopností spolupracovať s povereným pracovníkom Poskytovateľa.

6.3 O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Objednávateľom spisuje pracovník Poskytovateľa a pracovník Objednávateľa protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:

- 6.3.1 dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
- 6.3.2 popis požiadavky a popis vykonaných prác
- 6.3.3 dátum a čas uzavretia požiadavky
- 6.3.4 meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
- 6.3.5 meno, podpis a pečiatku pracovníka Objednávateľa

6.4 O každom servisnom zásahu realizovanom vzdialeným prístupom (remote access), informuje Poskytovateľ Objednávateľa mailom. Uvedený zásah bude uvedený v mesačnom sumárnom prehľade.

6.5 Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu Zmluvy, je táto strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu. Objednávateľ je povinný dohliadať pri výkone služby na samotný výkon služby a v prípade ak hrozí škoda na majetku Objednávateľa je povinný včas upozorniť alebo pomenovať riziká samotného výkonu služby.

6.6 Ak v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi zo Zmluvy oprávnená zmluvná strana neprevezme riadne ponúknuté plnenie alebo neposkytne riadne spolupôsobenie potrebné na to, aby povinná zmluvná strana mohla riadne a včas splniť záväzky podľa Zmluvy, je oprávnená strana v omeškaní.

7. Článok ZÁRUKY

7.1 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia pracovníkmi Poskytovateľa, t.j. dňom podpísania protokolu o servisnom zásahu v zmysle bodu 6.3 Článku 6 Zmluvy.

7.2 Nárok na bezplatnú záručnú opravu Objednávateľ stráca, ak bola závada zariadenia preukázateľne spôsobená Objednávateľom neodbornou manipuláciou alebo zásahom do zariadenia, nedodržaním prevádzkových podmienok stanovených výrobcom a pokynov uvedených v návode na obsluhu, zámerne, z neznalosti alebo z nedbalosti. V takom prípade sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť všetky oprávnené náklady spojené so servisným zásahom a odstránením závady.

8. Článok ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

8.1 Poskytovateľ zodpovedá v plnej výške za preukázateľné škody, ktoré by boli Objednávateľovi spôsobené neodborným zásahom pracovníkmi Poskytovateľa. Nezodpovedá však za škody spôsobené v dôsledku závady zariadení, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom ako ani za ušlý zisk Objednávateľa. Všetky dáta sú vlastníctvom Objednávateľa a Poskytovateľ nezodpovedá za ich stratu alebo poškodenie ani za dôsledky spôsobené ich stratou alebo poškodením, ak ich stratu alebo poškodenie preukázateľne nespôsobil Poskytovateľ.

8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných údajov, za následné škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli v prípade, ak by pokračoval v ďalšom používaní výpočtovej techniky pri jej zrejmych chybách. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou alebo vplyvom technickej chyby spracovaného a udržiavaného zariadenia alebo iným vonkajším vplyvom (napr. oheň, voda, mechanické poškodenie bez zavinenia a pod.).

8.3 V prípade vzniku škody porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy budú zmluvné strany postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.4 Pod vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzavretí Zmluvy ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa Zmluvy Poskytovateľovi alebo Objednávateľovi, bude povinná strana zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov podľa zmluvy zmluvnými stranami primerane o dobu, po ktorú pôsobili tieto okolnosti. Medzi tieto okolnosti patrí napríklad vojna, mobilizácia, havária, štrajk, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a podobne.

9. Článok OBCHODNÉ TAJOMSTVO

9.1 Obe zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne a písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a podobne, zistené pri plnení predmetu podľa tejto Zmluvy.

9.2 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie a skutočnosti v akejkoľvek forme, ktoré zistila, alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení Zmluvy v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od Zmluvy.

9.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje prípad, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.

9.4 Ustanovenia tohto Článku budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti Zmluvy.

10. Článok UKONČENIE ZMLUVY

10.1 Zmluva môže byť ukončená:

10.1.1 písomnou dohodou zmluvných strán

10.1.2 výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán

10.1.3 odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán

10.1.4 uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva uzavretá

10.2 Výpoveď Zmluvy môže dať ktorákoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu, zaslaním písomnej výpovede druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania výpovede. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.3 Odstúpiť od Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania odstúpenia. Na tento účel sa podstatným porušením zmluvných podmienok rozumie predovšetkým opakované neplnenie si povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa aj Poskytovateľa.

11. Článok ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

11.2 Zmluva je uzatvorená na dobu určitú – od 01. 04. 2016 do 31. 03. 2017

11.3 Obsah tejto Zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku k tejto Zmluve, ktorý bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

11.4 Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tejto Zmluvy sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.

11.6 V prípade, že niektoré ustanovenia tejto Zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tejto Zmluvy musí byť zachovaný.

11.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah Zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, Zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu rozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

11.8 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých tri obdrží objednávateľ a jeden obdrží poskytovateľ.

11.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je: Príloha č.1 „Technická špecifikácia služieb“, Príloha č. 2, Príloha č.3.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Vladimír Galajda
konateľ spoločnosti
BIOMETRIC, spol. s r. o.

.....
JUDr. Eva Fučíková
predsedníčka
Okresného súdu Bratislava I