

Zmluva o poskytovaní technickej podpory č. 2016110

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka

Obchodné meno: **CS WEB, s.r.o.**
 Sídlo: Belanská 576/24, 033 01 Liptovský Hrádok
 Zastúpený: Ing. Tomáš Pekár
 IČO: 46574310
 DIČ: 2023470625
 IČ DPH: SK2023470625
 Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č. účtu: 2921872646/1100
 IBAN: SK15 1100 0000 0029 2187 2646
 Zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 5626/L

(ďalej len „**poskytovateľ**“)

a

Obchodné meno: **Slovenské múzeum ochrany prírody a jaskyniarstva**
 Sídlo: Školská ul. 4, 031 01 Liptovský Mikuláš
 Zastúpený: doc. RNDr. Danko Šubová, CSc.
 IČO: 361 45 114
 DIČ: 2021457361
 Bankové spojenie: Štátna pokladnica č. ú. 7000391314/8180
 IBAN: SK82 8180 0000 0070 0039 1314

(ďalej len „**objednávateľ**“)

(spoločne ďalej len „**zmluvné strany**“)

uzatvorili nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roka túto zmluvu o dielo:

I. Úvodné ustanovenie

1. Objednávateľ prevádzkuje **internetovú stránku** (ďalej len „systém“) umiestnenú na doméne **smopaj.sk**. Poskytovateľ je spoločnosťou zaoberajúci sa vývojom softwaru a poskytovaním technickej podpory.
2. Zmluvné strany sa v tejto zmluve dohodli na podmienkach poskytovania technickej podpory **systému** poskytovateľom objednávateľovi.

II. Definície pojmov

1. **Technickou podporou** sa rozumie vzdialený dohľad, úprava systému a oprava chýb podľa požiadaviek objednávateľa. Pracovným dňom sa rozumie deň, ktorý je pracovným dňom v Slovenskej republike.
2. **Chyba** je taká chyba systému, ktorá spôsobuje nesprávnu funkčnosť alebo nefunkčnosť systému alebo jeho časti. Za chybu nie je považovaná nefunkčnosť alebo nesprávna funkčnosť systému alebo jeho časti, ktorá vznikla v dôsledku nesprávnej špecifikácie požiadavky objednávateľom a implementácie požiadavky podľa tejto špecifikácie.

Poskytovateľ je povinný upozorniť objednávateľa na nesprávnu špecifikáciu postupom uvedeným v čl. II.3 tejto zmluvy. Za chybu ďalej nie je považovaná nefunkčnosť alebo nesprávna funkčnosť systému alebo jeho časti, ktorá má príčinu mimo systém. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť alebo nefunkčnosť systému spôsobenú chybou tretej strany.

3. **Požiadavkou** sa rozumie rozšírenie existujúcich funkcií systému alebo implementácie novej funkcionality do systému podľa požiadaviek a potrieb objednávateľa. Požiadavkou sa taktiež rozumie správa obsahu systému (administrácia CMS) poskytovateľom, vykonaná na pokyn objednávateľa. Objednávateľ je povinný svoje požiadavky dostatočne a jednoznačne špecifikovať, k tomu mu poskytovateľ poskytne rozumnú súčinnosť a prípadne ho upozorní na nesprávnosť špecifikácie požiadavky, pokiaľ by tento mohol po jeho implementácii spôsobiť nefunkčnosť alebo nesprávnu funkčnosť systému. Na možnú nesprávnosť špecifikácie požiadavky upozorní poskytovateľ objednávateľa okamžite, keď si jej bude vedomý a to i v priebehu riešenia požiadavky.
4. Objednávateľ sa zaväzuje pre hlásenie chýb a požiadaviek používať výhradne e-mailovú adresu: **podpora@csweb.sk** (ďalej len „e-mail“), alebo **v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00** telefónne číslo technickej podpory: **0948 075 014** (ďalej len „hotline“), okrem prípadov, keď by boli e-mailové schránky z dôvodu na strane poskytovateľa nedostupné viac ako 24 hodín v pracovných dňoch. Nahlásením chyby alebo požiadavky sa rozumie jej zaslanie e-mailom, alebo zadanie telefonicky prostredníctvom hotline. Na hlásenie chýb a požiadaviek zadaných iným spôsobom než prostredníctvom e-mailu, alebo hotline nie je objednávateľ povinný reagovať a riešiť ich podľa tejto zmluvy, okrem prípadov, keď by boli e-maily z dôvodu na strane poskytovateľa nedostupné viac ako 24 hodín v pracovných dňoch. Objednávateľ je povinný poučiť všetky osoby, ktoré majú oprávnenie hlásiť chyby a požiadavky (zvyčajne svojich zamestnancov), o povinnosti hlásiť chyby a požiadavky iba prostredníctvom e-mailu, alebo hotline.
5. **Diagnostikou** sa rozumie pravidelná kontrola systému v dohodnutom intervale poskytovateľom. Interval kontroly je zmluvnými stranami dohodnutý na **1x mesačne**. Po každej kontrole bude pripravený záznam o kontrole ("checklist"), ktorý môže objednávateľ požiadať na sprístupnenie. Checklist obsahuje dátum a čas vykonania kontroly, meno pracovníka, ktorý kontrolu vykonal, kontrolné kroky a výsledok každého kontrolovaného kroku. O pridanie alebo odstránenie kontrolných krokov môže objednávateľ poskytovateľa požiadať a po dohode môže byť checklist upravený. Kontrolné kroky sú generované interným systémom poskytovateľa pomocou štatistickej metódy SKIP-LOT. Chyby zistené pri diagnostike budú po dohode s objednávateľom opravené v dohodnutom termíne podľa tejto zmluvy.
6. **Vzdialený dohľad (monitoring)** je automatické testovanie prevádzky systému. Monitoring sa skladá z dvoch základných funkcií:
 1. automatická e-mailová alebo sms notifikácia poskytovateľa pri nedostupnosti, nefunkčnosti, neočakávanom správaní alebo chybe systému. Správa z monitoringu obsahuje všetky potrebné údaje, aby bolo možné chybu čo najskôr odstrániť a predísť opakovanej nefunkčnosti systému.
 2. automatická e-mailová alebo sms notifikácia objednávateľa dohodnutej časti systému (napr. chýbajúce údaje, ktoré sú potrebné doplniť) na dohodnutú e-mailovú adresu, alebo telefónne číslo.
 Rozsah monitoringu je definovaný na základe dohody medzi objednávateľom a poskytovateľom.

III. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie technickej podpory (čl. II bod 1 tejto zmluvy) poskytovateľom objednávateľovi. Poskytovaním technickej podpory sa vo vzťahu k realizácii požiadaviek objednávateľa a opravy a odstraňovania chýb podľa požiadaviek objednávateľa rozumie celý proces od nahlásenia chyby či požiadavky objednávateľa prostredníctvom e-mailu, alebo hotline, cez reakciu a vyriešenie zadanej požiadavky poskytovateľom až po jeho prevzatie objednávateľom, teda až po potvrdenie o oprave chyby alebo vyriešenia požiadavky zo strany objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje na nahlásené chyby a požiadavky reagovať a vyriešiť ich v termínoch stanovených ďalej v tejto zmluve. Tieto termíny i spôsob prevzatia vyriešenej úlohy sa odlišuje v závislosti podľa druhu chyby či požiadavky. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu podľa svojich najlepších znalostí a schopností vždy s prihliadnutím k potrebám objednávateľa.
3. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytovanie technickej podpory hradiť poskytovateľovi riadne a včas odmenu, ktorej výška je dohodnutá ďalej v tejto zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť poskytovateľovi podmienky pre riadny výkon jeho činností podľa tejto zmluvy a poskytovať mu potrebnú súčinnosť.

IV. Oprava chýb

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní technickej podpory podľa tejto zmluvy budú rozlišované tieto druhy chýb:
 - a) Kritické chyby – chyby spôsobujúce nedostupnosť či nefunkčnosť systému. Tieto chyby je nutné v e-maile označiť prioritou „okamžite“.
 - b) Závažné chyby – chyby znemožňujúce prácu so systémom takým spôsobom, že nie je umožnená práca s niektorou časťou systému, iba je možné zaistiť prácu s obsahom systému zložitejším spôsobom. Tieto chyby je nutné v e-maile označiť prioritou „urgentné“.
 - c) Ostatné chyby – chyby, ktoré nespádajú do kategórie kritických alebo závažných chýb.
2. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi e-mailom termín opravenej chyby v tzv. reakčnej dobe, ktorá je v pracovných dňoch 24 hodín od nahlásenia chyby. Ak je chyba nahlásená mimo pracovného dňa, počíta sa reakčná doba až od začiatku najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.
3. Termín opravenia chyby sa líši v závislosti podľa druhu nahlásenej chyby. Poskytovateľ sa zaväzuje opraviť nahlásené chyby v týchto termínoch:

druh chyby	reakčná doba – od doby nahlásenia	termín opravenia chyby – od doby nahlásenia v pracovných dňoch
kritická	24 hodín v pracovných dňoch	bezodkladne, najneskôr do 24 hodín
závažná	24 hodín v pracovných dňoch	bezodkladne, najneskôr do 48 hodín
ostatná	24 hodín v pracovných dňoch	najneskôr do 10 dní

Ak je chyba nahlásená mimo pracovného dňa, počíta sa termín opravenia chyby až od začiatku najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa. Za opravenie chyby v riadnom termíne je považovaná odpoveď poskytovateľa, kde bude uvedené, že chyba bola odstránená. Prípadná neskoršia odpoveď objednávateľa s potvrdením vyriešenia chyby

(vid' čl. IV.3) sa nezapočítava do termínu opravenia chyby; pre splnenie termínu opravenia chyby poskytovateľom je rozhodujúci okamžik, kedy bol odoslaný e-mail s odpoveďou o odstránení chyby.

4. O opravení chyby informuje poskytovateľ objednávateľa prostredníctvom e-mailu. Ako náhle objednávateľ potvrdí vyriešenie chyby je oprava chyby skončená. Objednávateľ je povinný po kontrole opravenia chyby potvrdiť jej vyriešenie. Ak tak neurobí do 24 hodín v pracovných dňoch, chyba sa považuje za vyriešenú.
5. Ak poskytovateľ nesúhlasí na základe zhodnotenia problému s určením druhu chyby objednávateľom (napríklad pri rozlíšení medzi závažnou a ostatnou chybou), je oprávnený v reakčnej dobe zmeniť prioritu a tým druh chyby. O preradení druhu chýb je poskytovateľ povinný objednávateľa informovať spolu s termínom opravenia chyby e-mailom.

V. Riešenie požiadaviek

1. Poskytovateľ je povinný v dobe do 72 hodín od nahlásenia požiadavky informovať objednávateľa e-mailom o predpokladanom počte hodín, ktoré bude potrebovať k vyriešeniu požiadavky (ďalej len „odhad prácnosti“). V e-maile poskytovateľ rovnako informuje o najbližšom možnom termíne vyriešenia požiadavky, vždy v závislosti na svojich možnostiach i potrebách objednávateľa. Na základe dohody s objednávateľom je možné dohodnúť akýkoľvek neskorší termín vyriešenia požiadavky.
2. Ak objednávateľ nesúhlasí so zaslaným odhadom prácnosti, je povinný toto oznámiť e-mailom poskytovateľovi najneskôr do 24 hodín od doručenia e-mailu, inak sa odhad prácnosti považuje za schválený. Pokiaľ objednávateľ dostane e-mail s odhadom prácnosti mimo pracovný deň, počíta sa lehota až od začiatku najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.
3. Riešenia požiadavky s odhadom prácnosti nad 20 hodín podlieha zvláštnemu režimu (ďalej len „mimoriadna požiadavka“). Termín vyriešenia i odmena za riešenie mimoriadnej požiadavky musí byť medzi stranami samostatne dohodnutá a potvrdená písomne alebo e-mailom. Riešenie mimoriadnych požiadaviek nespadá pod technickú podporu poskytovanú podľa tejto zmluvy v rámci štvrtročného paušálu upraveného v čl. VI.2 tejto zmluvy.
4. O vyriešení požiadavky informuje poskytovateľ objednávateľa e-mailom. Odoslanie a prevzatie požiadavky objednávateľom je uskutočnené prostredníctvom e-mailu, t.j. okamžikom odpovede objednávateľa, že požiadavka bola spracovaná správne a bola uzavretá.

VI. Odmena za poskytovanie technickej podpory

1. Za opravy chýb nenáleží poskytovateľovi odmena, chyby sú odstraňované zdarma. Poskytovateľovi náleží za poskytovanie technickej podpory mesačne odmena vo výške (ďalej len „paušál“):

cena bez DPH	40,00 eur
DPH (20 %)	8,00 eur
cena s DPH	48,00 eur.
2. Za práce na riešení bežných požiadaviek náleží poskytovateľovi odmena v hodinovej sadzbe. Táto hodinová sadzba je dohodou strán stanovená na 25,00 EUR bez DPH (30,00 eur s DPH) za jednu hodinu práce, pričom sa započítava každá začatá odpracovaná štvrt'hodina. Každá požiadavka sa pre posúdenie doby riešenia posudzuje samostatne.

3. Riešenie mimoriadnych požiadaviek nespadá do paušálu ani nepodlieha hodinovej sadzbe. Odmena za riešenie mimoriadnych požiadaviek bude v konkrétnom prípade vždy dohodnutá medzi zmluvnými stranami osobitnou objednávkou.
4. Odmena za poskytovanie technickej podpory bude účtovaná mesačne. V každom mesiaci budú vyúčtované len tie požiadavky, ktoré boli v priebehu tohto mesiaca vyriešené (t.j. prevzaté objednávatelom ako ukončené). Odmena je splatná vždy na základe faktúry – daňového dokladu vystaveného poskytovateľom, a to v lehote do 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
5. Na konci každého mesiaca poskytovateľ predloží objednávatelovi rozpis prác a rozpis dôb riešenia.

VII. Sankcie a odstúpenie od zmluvy

1. V prípade nedodržania termínov opravy pri kritických (omeškanie dlhšie než 5 dní) a závažných chybách (omeškanie dlhšie než 10 dní) poskytovateľom zaručených v článku IV.3 tejto zmluvy je objednávatel oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy. V prípade omeškania objednávatela s úhradou faktúr je objednávatel povinný zaplatiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania. Ak trvá omeškanie objednávatela s úhradou faktúry dlhšie než 90 dní, je poskytovateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť.
2. Zmluvné pokuty podľa tejto zmluvy sú splatné vždy na základe písomného vyúčtovania zaslaného druhej zmluvnej strane, a to do desiatich dní od preukázateľného (doporučeného) doručenia takéhoto vyúčtovania druhej zmluvnej strane.
3. Objednávatel je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť tiež v prípade, keď poskytovateľ bezdôvodne preruší práce vyplývajúce z tejto zmluvy a nezaháji ju ani po výzve v primeranej lehote stanovenej objednávatelom.
4. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť tiež v prípade, že objednávatel nezaistí poskytovateľovi podmienky pre riadny výkon jeho činností podľa tejto zmluvy a túto skutočnosť nenapraví ani po písomnom upozornení v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej poskytovateľom. Podmienkami pre riadny výkon činností poskytovateľa sa rozumie:
 - Používanie e-mailov a hotline objednávatelom v súlade s touto zmluvou a postupmi tu stanovenými, označovanie chýb a požiadaviek za vyriešené bez zbytočného odkladu po ich vyriešení poskytovateľom a kontrole správnosti riešení objednávatelom.
 - Poskytovaním rozumnej súčinnosti pri upresňovaní špecifikácie požiadaviek objednávatela.
 - Zaistenie prístupu k zariadeniu objednávatela (napr. servery, počítače...), ak je to pre riadny výkon činnosti poskytovateľa potrebné a poskytovateľ o takýto prístup požiadal.

VIII. Doba trvania zmluvy a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú – dva roky. Ukončiť zmluvu je možné písomnou dohodou zmluvných strán vždy ku koncu kalendárneho mesiaca. Súčasťou takejto dohody musí byť riešenie ukončenia rozpracovaných požiadaviek. Finančné záväzky budú v prípade ukončenia príslušne vysporiadané k termínu ukončenia zmluvy.
2. Od tejto zmluvy možno odstúpiť len v prípadoch stanovených zákonom alebo dohodnutých v článku VII. tejto zmluvy.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu štatutárnymi orgánmi oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúcim dňom po dni zverejnenia v zmysle § 47 zákona č. 546/2010 Z.z.
2. Zhotoviteľ berie na vedomie, že táto zmluva je povinne zverejnenou zmluvou v zmysle § 5 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Objednávateľ ako povinná osoba v zmysle zákona o slobode informácií zverejní túto zmluvu bezodkladne po jej podpise v Centrálnom registri zmlúv (www.crz.gov.sk) . Zhotoviteľ berie ďalej na vedomie, že táto zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Ak sa do troch mesiacov od uzavretia zmluvy zmluva nezverejní platí, že k uzavretiu zmluvy nedošlo.
- 1.
3. Táto zmluva a všetky práva a povinnosti z nej vyplývajúce, v rámci otázok platnosti a následkov neplatnosti, sa riadi slovenským právnym poriadkom.
4. Akékoľvek spory vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace v rámci sporov o jej platnosti budú riešené primárne dohodou zmluvných strán. V prípade zlyhania mimosúdnych jednaní budú všetky spory riešené pred príslušným súdom.
5. Zmeny a doplnky tejto zmluvy je možné činiť len po dohode strán, a to písomnými číslovanými dodatkami.
6. Osoby konajúce pod menom objednávateľa a poskytovateľa prehlasujú, že majú ku dňu podpisu tejto zmluvy právo konať menom spoločnosti.
7. Táto zmluva je spísaná vo dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží po jednom .
8. Obe zmluvné strany si túto zmluvu prečítali a s jej obsahom súhlasia. Táto zmluva vyjadruje ich pravú, slobodnú a vážnu vôľu, na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

V Liptovskom Mikuláši dňa 15.12.2016

V Liptovskom Mikuláši dňa 15.12.2016

.....
 doc. RNDr. Danko Šubová, CSc.
 Slovenské múzeum ochrany
 prírody a jaskyniarstva

.....
 Ing. Tomáš Pekár
 CS WEB s.r.o