

**Zmluva
o poskytovaní služieb č. 3/2021**

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení
(ďalej len „Zmluva“)
medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ: **Centrum spoločných činností SAV,
organizačná zložka Encyklopedický ústav**
Sídlo: Bradáčova 7, 851 02 Bratislava
IČO: 00 398 144
DIČ: 2020894843
Bankové spojenie:
IBAN:
Zastúpený: Ing. Tatiana Šrámková

a

Poskytovateľ: **iMprove GROUP, s. r. o.**
Sídlo: Mlynárska 16, 040 01 Košice
IČO: 45350108
DIČ: 2022952679
IČ DPH:
Bankové spojenie: Tatra banka
IBAN: SK9511000000002926830816
Registrácia: v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 24946/V
Zastúpený: RNDr. Marián Murín

**Článok I
Pojmy a definície**

1. **Redakčným systémom (ďalej „RS“)** sa rozumie redakčný systém na tvorbu encyklopédie Beliany založený na CMS Drupal 7, a to jeho vývojová aj produkčná verzia. RS pozostáva z dvoch nezávislých, ale navzájom prepojených častí, knižného a webového RS.
2. **Webovou stránkou Beliany (ďalej len ako „WB“)** sa rozumie verejne dostupná stránka určená na prezentáciu obsahu encyklopédie Beliany založená na CMS Drupal 8, a to jej vývojová a produkčná verzia. WB je prepojená s webovým RS.
3. **Systémom pre správu ilustrácií (ďalej len ako „IS“)** sa rozumie redakčný systém založený na CMS Drupal 7, ktorý je určený na uchovávanie ilustrácií. IS je prepojený s RS.
4. **Jira** – Issue tracking systém prevádzkovaný Poskytovateľom na URL adrese <https://jira.improve.sk>
5. **Vývojovými službami (ďalej aj ako „VS“)** sa rozumejú programátorské práce za účelom úpravy a vývoja funkcionality RS, WB a IS.
6. **Dielom** sa rozumie výsledok Vývojových služieb.
7. **GitHub EnÚ** je úložisko softvéru EnÚ na adrese <https://github.com/enu-sav>.

**Článok II
Predmet zmluvy**

1. Predmetom zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán v súvislosti so záväzkom Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby súvisiace s prevádzkou RS, WB a IS (ďalej len „Služby“) pozostávajúce zo:

- 1.1. Servisnej podpory
- 1.2. Vývojových služieb

Článok III **Servisná podpora**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servisnú podporu RS, WB a IS v rozsahu **10** hodín mesačne.
2. Servisná podpora zahŕňa nasledujúce činnosti:
 - 2.1. Analýza dopadu aktualizácií CMS Drupal na funkčnosť jednotlivých systémov (napr. na funkčnosť pracovného postupu RS, zobrazovanie matematiky, prenos hesiel z RS do WB, export hesiel v RS na tlač a pod.).
 - 2.2. Nasadzovanie aktualizácií CMS Drupal po otestovaní vo vývojových verziách.
 - 2.3. Oprava chýb funkcionality WB, RS a IS.
 - 2.4. Používateľská podpora administrátorovi prostredníctvom emailu, telefónu a systému Jira.
3. O poskytnutej servisnej podpore vyhotoví Poskytovateľ po skončení príslušného mesiaca písomnú správu, ktorá obsahuje rozpis vykonaných prác.
4. Správu doručí Poskytovateľ Objednávateľovi emailom najneskôr do desiateho (10.) dňa nasledujúceho mesiaca.
5. Nevyčerpané hodiny servisnej podpory sa prenášajú do ďalšieho obdobia.

Článok IV **Vývojové služby**

1. Vývojové služby poskytuje Poskytovateľ na základe objednávky vystavenej Objednávateľom, pričom obsah a rozsah služieb bude vopred dohodnutý prostredníctvom systému Jira a následnou emailovou komunikáciou.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že Dielo ani jeho časť nemá žiadne právne vady a že je oprávnený uzavrieť s Objednávateľom túto Zmluvu a udeliť licenciu v rozsahu uvedenom v tomto článku.
3. Poskytovateľ postupuje výkon majetkových práv autora k Dielu Objednávateľovi. Objednávateľ následne licencuje Poskytovateľovi Dielo pod podmienkami „GNU General Public Licence version 2 or later“.

Článok V **Čas plnenia**

1. Poskytovateľ začne poskytovať Služby odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ poskytuje Služby v pracovnom čase. Servisný čas je určený hodinami a dňami v týždni. Na účely určenia a počítania časových lehôt na poskytovanie Služieb sa počíta výhradne pracovný čas. Servisný čas je definovaný v Prílohe č. 1.

Článok VI **Cena a platobné podmienky**

1. Objednávateľ je povinný platiť Poskytovateľovi za Servisné služby podľa článku III cenu vo výške **35** Eur/hod. bez DPH po celú dobu účinnosti tejto zmluvy.
2. Servisné služby sú splatné mesačne pozadu, a to na základe faktúry doručenej Objednávateľovi.
3. Cena za Vývojové služby je dohodnutá na **35** EUR/hod. bez DPH a je splatná na základe faktúry doručenej Objednávateľovi.
4. Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v súlade s § 15 zákona č. 511/2002 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení. Originály faktúr budú zasielané elektronicky emailom.
5. Objednávateľ bude realizovať platby formou bankového prevodu na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy s tým, že splatnosť faktúr je 14 (štrnásť) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. Platbou sa rozumie pripísanie príslušnej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.

Článok VII

Súčinnosť a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi kvalifikovanú súčinnosť nevyhnutnú na realizáciu predmetu zmluvy podľa potrieb a na písomné vyžiadanie Poskytovateľa. Súčinnosť pozostáva najmä z poskytnutia všetkých informácií potrebných na realizáciu predmetu zmluvy, poskytnutia analýz, špecifikácií a rozhraní na systémy tretích strán, súčinnosť s tretími stranami a zaistení technicko-organizačných podmienok potrebných na plnenie Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za porušenie Zmluvy, ku ktorému došlo výlučne v dôsledku neposkytnutia riadnej súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa predchádzajúceho odseku. V prípade meškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa v požadovanej kvalite, je Poskytovateľ oprávnený predĺžiť lehoty a odložiť termíny plnenia podľa tejto zmluvy maximálne však o čas zodpovedajúci oneskoreniu poskytnutia riadnej súčinnosti.
3. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup k serverom, na ktorých má poskytovať Služby.

Článok VII

Trvanie zmluvy

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu neurčitú. Zmluva nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Ak ktorákoľvek strana poruší ktorúkoľvek svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy, je druhá strana oprávnená ju písomne vyzvať na splnenie takýchto záväzkov. Pokiaľ do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia výzvy na plnenie nedôjde k náprave, môže druhá zmluvná strana zmluvu vypovedať. Vypovedanie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o vypovedaní Zmluvy druhej zmluvnej strane.
3. Ak ktorákoľvek strana poruší podstatným spôsobom túto zmluvu, je druhá strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť, pričom nemusí postupovať podľa predchádzajúceho odseku. Za podstatné porušenie sa považuje:
 - 3.1. Omeškanie s dodávkou – poskytovaním ktorejkoľvek zo Služieb dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní – na strane Poskytovateľa.
 - 3.2. Omeškanie so zaplatením ceny alebo jej časti v zmysle článku VI Zmluvy o viac ako štrnásť (14) kalendárnych dní – na strane Objednávateľa.
4. Obe strany sú oprávnené vypovedať túto zmluvu bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.

Článok VIII

Sankcie a zodpovednosť

1. Ak dôjde k omeškaniu Objednávateľa so zaplatením ceny alebo jej časti v zmysle článku VI, môže Poskytovateľ požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania Objednávateľa až do zaplatenia celej dlžnej sumy. Nárok Poskytovateľa na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
2. Ak dôjde k neposkytnutiu a/alebo omeškaniu Poskytovateľa s poskytnutím Služieb, môže Objednávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny tej časti plnenia, s ktorej odovzdaním je Poskytovateľ v omeškaní, za každý deň omeškania; nárok na náhradu škody týmto nie je dotknutý. Sankciu nemôže Objednávateľ uplatniť, ak je Poskytovateľ v omeškaní z dôvodov spočívajúcich na strane Objednávateľa (najmä neposkytnutie súčinnosti v zmysle článku VII Zmluvy).

3. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy nevzniká zmluvným stranám nárok na vrátenie tých plnení, resp. ceny za ne uhradenej, ktoré boli riadne odovzdané a prevzaté, a za ktoré bola zaplatená príslušná cena v zmysle článku VI.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán ohľadne predmetu ich plnení a ruší a nahradzuje všetky ústne alebo písomné oznámenia, návrhy, podmienky, prehlásenia a záruky predchádzajúce uzatvoreniu tejto zmluvy.
2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch (2) vyhotoveniach. Každá zmluvná strana dostane jedno (1) vyhotovenie.
3. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy alebo jej príloh sa môžu uskutočniť len formou písomných dodatkov a podpísaných zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany určujú nasledujúce osoby, zodpovedné za komunikáciu týkajúcu sa tohto zmluvného vzťahu:

za Objednávateľa: Ing. Tatiana Šrámková

za Poskytovateľa: Ing. Matej Lehotský

5. Nasledujúce prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy: Príloha č. 1 – Upresnenie rozsahu a kvality služieb Servisnej podpory.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nejednoznačnosti alebo rozporu majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy pred ustanoveniami jednotlivých príloh.

Za Objednávateľa:

V Bratislave, 28. 4. 2021

Za Poskytovateľa:

V Košiciach, 22. 4. 2021

Ing. Tatiana Šrámková, vedúca o. z.

RNDr. Marián Murín, konateľ

Rozsah a kvalita služieb Servisnej podpory

A. Pracovný čas

Pracovný čas na poskytovanie služieb Servisnej podpory a Vývojových služieb je určený takto:

Dni: **pracovné**

Čas: **8:00 – 16:00 hod**

B. Servisná podpora

V rámci Servisnej podpory poskytne Poskytovateľ nasledujúce služby:

1. Help desk – hlásenie problémov a požiadaviek

- **Zahrňa tieto spôsoby hlásenia:**

- **Telefonické hlásenie na č. 0902 484 533** a súčasné zapísanie problému do systému Jira.
- **Hlásenie e-mailom** a súčasné zapísanie problému do systému Jira.
- **Rozsah:** help-desk je určený na komunikáciu s technickými zástupcami Objednávateľa, nie je určený pre komunikáciu priamo s koncovými používateľmi RS.

1. Riešenie problémov hlásených Objednávateľom

- **Zdroj:** Problémy budú riešené na základe zápisov v systéme **Jira**.

- **Klasifikácia priorít problémov je nasledovná:**

A) **kritická;** kritický problém je stav, kedy je časť alebo celý RS (alebo WB) nedostupný, prípadne časť funkcionality s priamym zásadným dopadom na činnosť Objednávateľa nie je dostupná a neexistuje náhradný spôsob ako chýbajúcu funkčnosť obísť v RS (alebo WB) iným spôsobom.

B) **vysoká;** problém s vysokou prioritou je stav, kedy časť funkcionality RS s priamym zásadným dopadom na činnosť Objednávateľa nie je dostupná, ale v RS existuje náhradné riešenie chýbajúcej funkcionality spojené spravidla s vynaložením zvýšenej námahy do náhradného riešenia na strane Objednávateľa.

C) **bežná;** bežná chyba je stav, ktorý nemá zásadný dopad na činnosť zákazníka vrátane žiadosti o poskytnutie informácie a pomoci pri ladení/nastavení parametrov RS. Dostupnosť niektorých nekritických funkcií môže byť obmedzená prípadne riešená náhradným spôsobom.

D) **nízka;** nízkou prioritou sú ostatné požiadavky, ktoré nie sú svojou povahou chybou. Ide najmä o požiadavky informatívnej povahy, objasňovanie fungovania RS a sprievodnej dokumentácie a pod.

- **Proces spracovania problémov:** Proces spracovania problému od nahlásenia sa realizuje prechodom cez nasledujúce stavy:

A) **Prvá reakcia:** Poskytovateľ po predbežnom preskúmaní problému oznámi pravdepodobnú príčinu (ak sa dá), predbežný plán hľadania riešenia a aké má nároky na súčinnosť zo strany Objednávateľa.

B) **Náhradné riešenie:** Poskytovateľ v súčinnosti s Objednávateľom poskytne náhradné riešenie problému tak, aby zabezpečil potrebnú funkčnosť RS, WB a IS v zmysle pôvodnej špecifikácie so zvýšeným úsilím. Toto riešenie môže vyžadovať ručné zásahy do RS, WB a IS a zvýšené nároky na súčinnosť Poskytovateľa i Objednávateľa.

C) **Vyriešenie problému:** Poskytovateľ opraví chybu v aplikácii a poskytne aktualizáciu systému.

Pre každý stav je definovaný reakčný čas, v ktorom je Poskytovateľ povinný splniť si svoje povinnosti. Po prechode do nasledujúceho stavu začína plynúť nasledujúci reakčný čas od začiatku.

Reakčné časy sú uvedené v nasledujúcich tabuľkách.

- **Reakčný čas na Prvú reakciu:**

Priorita	Spôsob hlásenia	Pracovný deň 8:00 – 16:00	Pracovný deň 16:00 – 8:00	Voľný deň 8:00 – 16:00	Voľný deň 16:00-8:00
A	Telefonické hlásenie + email	4h	-	-	-
B	Email	6h	-	-	-
C	Email	1d	-	-	-
D	Email	2d	-	-	-

- **Reakčný čas na Náhradné riešenie:**

Priorita	Pracovný deň 8:00 – 16:00	Pracovný deň 16:00 – 8:00	Voľný deň 8:00 – 16:00	Voľný deň 16:00-8:00
A	1d	-	-	-
B	2d	-	-	-
C	3d	-	-	-
D	-	-	-	-

- **Reakčný čas na Vyriešenie problému:**

Priorita	Pracovný deň 8:00 – 16:00	Pracovný deň 16:00 – 8:00	Voľný deň 8:00 - 16.00	Voľný deň 16:00-8.00
A	2d	-	-	-
B	4d	-	-	-
C	8d	-	-	-
D	10d	-	-	-