

Zmluva o spolupráci pri prevádzke a vývoji online systému
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších
predpisov
(ďalej len „**Zmluva**“)
medzi zmluvnými stranami:

1. Obchodné meno: Global Services Slovakia s.r.o.

sídlo: Obchodná 39, 811 06 Bratislava – Staré Mesto
IČO: 35 837 179
DIČ: 2020216165
IČ DPH: SK2020216165
Bankové spojenie:
IBAN:
Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 26636/B
Zastúpená: Ing. Michal Mravčák, konateľ

(ďalej ako „**Partner**“)

a

2. Názov: Divadlo Nová scéna

sídlo: Živnostenská 1, 812 14 Bratislava
IČO: 00164861
IČ DPH: nie je platcom DPH
DIČ: 2020829998
Zriadený: Zriaďovacia listina vydaná Ministerstvom kultúry SR č. MK – 842/1999-1 zo dňa
23.3.1999
Bankové spojenie:
IBAN:
Zastúpený: Mgr. Ingrid Fašiangová, generálna riaditeľka
Kontaktná osoba:

(ďalej ako „**Divadlo Nová scéna**“)

(Partner a Divadlo Nová scéna spolu aj ako „**zmluvné strany**“)

Článok 1
Predmet Zmluvy

1. Predmetom Zmluvy je záväzok Partnera osobne a na vlastnú zodpovednosť spravovať, prevádzkovať, servisovať a vyvíjať Online systémy Divadla Nová scéna definovaný v ods. 2 tohto článku a záväzok Divadla Nová scéna zaplatiť Partnerovi za poskytnuté služby odmenu, a to v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy.
2. Online systém Divadla Nová scéna zahŕňa:
 - Ticketing systém (predaj vstupeniek),
 - CMS - Content Management System (manažment obsahu predajného systému a webovej stránky www.novascena.sk),
 - CRM - Customer Relationship Management (manažment vzťahov o zákazníkmi),

- ERP Enterprise Resource Planning (plánovanie podnikových zdrojov) (ďalej len „**Online systém Divadla Nová scéna**“).

Článok 2

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Divadlo Nová scéna:

- a. sa zaväzuje poskytnúť Partnerovi potrebnú súčinnosť na realizáciu predmetu tejto Zmluvy.
- b. umožní Partnerovi prístup k Online systému Divadla Nová scéna, ktorý je potrebný na vykonanie činností podľa tejto Zmluvy.
- c. dodá Partnerovi potrebné podklady a informácie, ktoré majú tvoriť obsah Online systému Divadla Nová scéna.
- d. zodpovedá za dodržiavanie autorských práv a práv vyplývajúcich z duševného vlastníctva k podkladom, ktoré tvoria obsah Online systému Divadla Nová scéna.
- e. sa zaväzuje bezodkladne oznámiť Partnerovi zistené chyby alebo poruchy Online systému Divadla Nová scéna prostredníctvom online služby technickej podpory www.helpdesk.novascena.sk.

2. Partner:

- a. sa zaväzuje realizovať činnosti správy, prevádzky a servisu Online systému Divadla Nová scéna, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy – Rozpis činností spadajúcich pod servis a prevádzku a pravidiel poskytovania servisných a prevádzkových služieb (ďalej len „**Príloha č. 1**“) v minimálnom rozsahu 10 hodín mesačne tak, aby neobmedzil funkčnosť Online systému Divadla Nová scéna. V prípade, že obmedzenie funkčnosti Online systému Divadla Nová scéna je nevyhnutné, Partner je povinný o uvedenej situácii bezodkladne informovať kontaktnú osobu Divadla Nová scéna uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
- b. odstráni chyby alebo poruchy Online systému Divadla Nová scéna do času podľa nadefinovaných časových rámcov uvedených v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. V prípade, že si oprava bude vyžadovať viac času, Partner je povinný dobu trvania opravy bezodkladne oznámiť kontaktnej osobe Divadla Nová scéna.
- c. sa zaväzuje zrealizovať požiadavky Divadla Nová scéna na vylepšenie Online systému Divadla Nová scéna. V prípade, že požiadavku Divadla Nová scéna nie je možné zrealizovať, Partner sa zaväzuje oboznámiť Divadlo Nová scéna s najvhodnejším alternatívnym riešením.
- d. sa zaväzuje informovať Divadlo Nová scéna o možných zmenách v Online systéme Divadla Nová scéna, ktoré zlepšia Online systém Divadla Nová scéna a v prípade ich schválenia Divadlom Nová scéna, tieto vylepšenia zrealizovať.
- e. je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s realizáciou plnení podľa tejto Zmluvy.
- f. je povinný zverejňovať v Online systéme Divadla Nová scéna len materiály poskytnuté Divadlom Nová scéna.

Článok 3

Odmena a platobné podmienky

- 1. Divadlo Nová scéna sa zaväzuje zaplatiť Partnerovi za správu, prevádzku, servis a vývoj Online systému Divadla Nová scéna odmenu vo výške 30,- Eur bez DPH/1 hodinu.
- 2. Odmena podľa ods. 1 tohto článku bude uhradená na základe mesačných faktúr vystavených Partnerom. Partner vystaví faktúru na základe odsúhlaseného výkazu prác, ktorý bude obsahovať hodinový rozsah prác v rámci správy, prevádzky, servisu a vývoja Online systému Divadla Nová scéna v príslušnom mesiaci (ďalej len „**Výkaz**“). Partner pošle Výkaz na odsúhlasenie Divadlu Nová scéna,

ktoré je povinné do 3 pracovných dní Výkaz odsúhlasiť alebo uviesť pripomienky k Výkazu. V prípade, že Divadlo Nová scéna v termíne podľa predchádzajúcej vety neodsúhlasí Výkaz alebo nevznesie pripomienky platí, že s Výkazom súhlasí.

3. Splatnosť vystavenej faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Divadlu Nová scéna.
4. Partner je povinný vystaviť faktúry podľa ods. 2 tohto článku Zmluvy v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení. V prípade, že faktúra nebude mať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, môže Divadlo Nová scéna vrátiť Partnerovi faktúru na opravu alebo na doplnenie. Po doručení opravenej alebo doplnenej faktúry plynie nová lehota splatnosti podľa ods. 3 tohto článku Zmluvy.

Článok 4 **Zodpovednosť za škodu**

1. Každá zo zmluvných strán je zodpovedná za škodu, ktorá vznikne porušením jej povinností voči druhej zmluvnej strane, s výnimkou škody spôsobenej vyššou mocou podľa ods. 2 tohto článku Zmluvy.
2. Zmluvné strany nie sú zodpovedné za škody, ktoré vzniknú druhej zmluvnej strane z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc). Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase podpísania tejto Zmluvy túto prekážku predvídala. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie na odstránenie okolností vylučujúcich zodpovednosť, aby bolo možné obnoviť plnenie predmetu tejto Zmluvy a je povinná druhej zmluvnej strane okamžite oznámiť zánik okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok 5 **Trvanie a zánik Zmluvy**

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti podľa článku 6 ods. 1 Zmluvy alebo do vyčerpania limitu 2 200 odpracovaných hodín Partnerom podľa toho, ktorá z uvedených situácií nastane skôr.
2. Zmluva zaniká:
 - a. uplynutím doby, na ktorú sa dojednáva alebo vyčerpaním hodinového limitu podľa ods. 1 tohto článku Zmluvy,
 - b. písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c. písomnou výpoveďou alebo
 - d. písomným odstúpením jednou zo zmluvných strán.
3. Zmluvu môže písomne vypovedať ktorákoľvek zo zmluvných strán bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
4. Každá zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v prípade, že druhá zmluvná strana podstatne poruší túto Zmluvu. Odstúpenie musí byť písomné a jeho účinky nastávajú okamihom doručenia druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:

- a. v prípade Divadla Nová scéna opakované (min. 2x) porušenie povinnosti uvedenej v článku 2 ods. 1 písm. b. tejto Zmluvy,
- b. v prípade Partnera porušenie povinností uvedených v článku 2 ods. 2 písm. e., f. Zmluvy a opakované (min. 2x) porušenie povinností uvedených v článku 2 ods. 2 písm. a., b. tejto Zmluvy.

Článok 6

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade so znením § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Zmluva je povinne zverejňovaná podľa § 5a 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.
2. Všetky zmeny a dodatky k tejto Zmluve musia byť očíslované, vyhotovené v písomnej forme a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti touto Zmluvou výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Táto Zmluva sa vyhotovuje v troch rovnopisoch, pričom Divadlo Nová scéna obdrží dva rovnopisy a Partner obdrží jeden rovnopis.
5. Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, oboznámili sa s jej obsahom a na znak súhlasu, ako prejav ich slobodnej a vážnej vôle, túto Zmluvu podpisujú.
6. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je príloha č. 1 – Rozpis činností spadajúcich pod servis a prevádzku a pravidiel poskytovania servisných a prevádzkových služieb.

V Bratislave, dňa 16.9.2021

V Bratislave, dňa 10.9.2021

Divadlo Nová scéna
Mgr. Ingrid Fašiangová, generálna riaditeľka

Global Services Slovakia s.r.o.
Ing. Michal Mravčák, konateľ

Príloha č.1

Rozpis činností spadajúcich pod servis a prevádzku a pravidiel poskytovania servisných a prevádzkových služieb

A) Servis a technická podpora predajného systému a webových stránok

Mesačný paušál servisu a technickej podpory:

1) Služba technickej podpory:

- a. Helpdesk určený pre nahlasovanie požiadaviek pre rozvoj a zmien predajného systému a webových stránok, nahlasovanie problémov, otázok k funkcionalite a k ich prevádzke
- b. Helpdesk prístupný v pracovných dňoch počas pracovnej doby od 9:00 hod. do 17:00 hod., na e-mailovej adrese helpdesk@gsgroup.sk a telefónnom čísle 0915 051 361

2) Služba servisu:

- a. Programátorka zmeny a úpravy podľa požiadaviek
- b. Kontrola a monitoring prevádzky predajného systému a webových stránok
- c. Riešenie problémov vyplývajúcich z prevádzky predajného systému
- d. Optimalizácia chodu predajného systému
- e. SEO optimalizácia webových stránok
- f. Pravidelný update softvérových komponentov predajného systému a webových stránok
- g. Správa databázy
- h. Kontrola bezpečnosti prevádzky a logov
- i. Odborná komunikácia s tretími stranami, ktoré využíva predajný systém resp. webové stránky (platobná brána, SMTP server, web service a partneri)
- j. Poskytovanie námetov pre zvýšenie efektívnosti chodu a funkcionalít predajného systému a webových stránok
- k. Zabezpečovanie pripojenia ticketingových predajcov do predajného systému na pokyn Objednávateľa

B) SLA

- 1) Správca je povinný vykonať servisné práce zodpovedne, odborne a kvalitne podľa všeobecne zaužívaných štandardov tak, aby zabezpečil maximálnu funkčnosť a nepretržitý chod predajného systému a webových stránok.
- 2) Požiadavky na servisné práce možno rozdeliť na:
 - a. Kategória A - prioritné požiadavky – ich vyriešenie je nevyhnutné pre nadväzné aktivity Objednávateľa a majú zásadný vplyv na chod predajného systému a webových stránok
 - b. Kategória B - bežné požiadavky – úpravy, ktoré nemajú zásadný vplyv na chod a propagáciu Objednávateľa i na Internete prostredníctvom webových projektov, ale z hľadiska rozvoja funkcionality sú žiadúce
 - c. Kategória C - ostatné požiadavky – ostatné požiadavky, ktoré je v rámci servisu potrebné vykonať
- 3) V prípade požadovaných zmien funkcionality a obsahu je Objednávateľ povinný dodať všetky materiály v elektronickej podobe Správci v definovanej forme (CD, e-mail, SFTP, cloud, špecifikácie, dátové rozhrania, prístupy).
- 4) Po obdržaní požiadaviek a oboznámení sa s materiálmi je Správca povinný informovať Objednávateľa o časovej náročnosti požiadaviek potrebných na vykonanie servisných prác.
- 5) Správca sa zaväzuje nastúpiť na servisný zásah podľa kategorizácie požiadaviek nasledovne:

- a. Kategória A – do 24 hodín od momentu nahlásenia požiadaviek počas svojej pracovnej doby
- b. Kategória B – do 72 hodín od momentu nahlásenia požiadaviek počas svojej pracovnej doby
- c. Kategória C – do 7 pracovných dní od momentu nahlásenia požiadaviek počas svojej pracovnej doby

Pokiaľ bude zo strany Objednávateľa nahlásených súbežne viac požiadaviek kategórie A, je povinný určiť Správcovi poradie priorít, v rámci všetkých požiadaviek z kategórie A.

- 6) Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že si je vedomý, že bez podkladov, ktoré je povinný poskytnúť Správcovi a bez potrebnej súčinnosti, nie je možné servisné práce vykonať. Termín plnenia servisných prác v zmysle tejto Zmluvy je v takomto prípade posunutý o čas, počas ktorého Objednávateľ neposkytol podklady a súčinnosť pre realizáciu servisných prác. V prípade potreby a na základe výzvy Objednávateľa oznámi Správca bezodkladne objednávatelovi, akú súčinnosť a podklady potrebuje za účelom vykonania servisných prác, v opačnom prípade nie je Objednávateľ v omeškaní.
- 7) Správca je povinný informovať Objednávateľa o všetkých jemu známych skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť normálne fungovanie Predajného systému a web stránky a odporučiť riešenie problémov.