



Mesto Prešov

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)

Strana
1/9

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

číslo u zhotoviteľa:

číslo u objednávateľa:

I. Zmluvné strany

1.1. Objednávateľ:

Obchodné meno:

Sídlo:

Konajúca:

IČO:

DIČ:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

IBAN:

MESTO PREŠOV

Hlavná 73, 080 01 Prešov

Ing. Andrea Turčanová, primátorka mesta

00 327 646

2021225679

ČSOB, a.s., pobočka Prešov: 4008549274/7500 (bežný účet)

SK12 7500 0000 0040 0854 9274

(ďalej len „Objednávateľ“)

1.2. Poskytovateľ:

Obchodné meno:

Sídlo:

Zastúpená:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

IBAN:

nolimit | DEVELOPERS, s.r.o.

Kúpeľná 3, 080 01 Prešov

Ing. Matej Lukáč - konateľ spoločnosti

46 526 951

2023412336

SK2023412336

Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky

SK39 8330 0000 0020 0032 2527, SWIFT/BIC: FIOZSKBAXXX

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

II. Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby softvérovej vzdialenej podpory pre aplikáciu BikeApp a hardvérovej podpory pre Kryté parkovacie zariadenia pre bicykle v meste Prešov (ďalej len BikeBox).
- 2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy dohodnutú odmenu.

 Mesto Prešov	Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)	Strana 2/9
---	--	---------------

III. Termín a miesto plnenia

3. 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 Prílohe č.1 podlieha predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán.

IV. Cena

- 4.1. 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. Faktúra bude obsahovať:
- označenie povinnej a oprávnenej osoby
 - adresa, IČO, IČ DPH
 - číslo zmluvy
 - číslo faktúry
 - deň odoslania, deň splatnosti a deň zdaniteľného plnenia
 - označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť
 - fakturovaná čiastka bez DPH, výška DPH a celková cena s DPH
 - pečiatka a podpis oprávnenej osoby
- 4.5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v zmluve, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi ako rovnopis s označením „oprava“.
- 4.6. Fakturačné obdobie je 6 mesiacov a začína plynúť dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 4.7. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru po uplynutí dojednaného fakturačného obdobia, najneskôr do 10. dňa od uplynutia fakturačného obdobia.
- 4.8. Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je splatná v lehote 14 dní odo dňa doručenia daňového dokladu - faktúry Poskytovateľa. Za deň zaplatenia daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.
- 4.9. 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 .

 Mesto Prešov	Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)	Strana 3/9
---	--	---------------

V. Práva a povinnosti zmluvných strán

5.1. Práva a povinnosti Poskytovateľa:

- a. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.
- b. Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi bude preukázateľne oboznámený.
- c. 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.
- d. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude aktualizovať zoznam obsahujúci adresu, telefónne a faxové číslo, e-mail a meno pracovníkov Poskytovateľa, poverených stykom s pracovníkmi Objednávateľa.
- e. Poskytovateľ bude informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú, alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- f. Poskytovateľ je oprávnený poveriť poskytnutím plnenia predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu osobu. 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.
- g. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy dodržiavať Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“), zákon NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a Zásady ochrany osobných údajov Objednávateľa.

5.2. Práva a povinnosti Objednávateľa:

- a. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
- b. 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 požiadá a Objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu informácií s vyšším stupňom dôvernosti ako Dôverné informácie tak, aby Poskytovateľ pri plnení predmetu zmluvy neprišiel do styku



s týmito informáciami. Akékoľvek informácie, ktoré budú Poskytovateľovi sprístupnené budú Poskytovateľom považované za informácie so stupňom utajenia maximálne ako „Dôverné informácie“.

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

VI. Súčinnosť zmluvných strán

- 6.1. Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Zmluvy súčinnosť.
- 6.2. O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Objednávateľom spíše pracovník Poskytovateľa a pracovník Objednávateľa a protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:
- a. dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
 - b. popis požiadavky a popis vykonaných prác
 - c. dátum a čas uzavretia požiadavky
 - d. meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
 - e. meno, podpis a pečiatku pracovníka Objednávateľa
- 6.3. 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.

VII. Záruky

- 7.1 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.
- 7.2 Pôvodné záruky v zmysle čl. XI. „Zodpovednosť za chyby a záruka“ zmluvy č. 201800864 o dielo „Kryté parkovacie zariadenia pre bicykle v meste Prešov“ odsek 11.1. preberá Poskytovateľ. Poskytovateľ nezodpovedá za v tomto čase známe a neodstránené chyby, ktoré Objednávateľ reklamoval voči pôvodnému dodávateľovi diela.

VIII. 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 napr. pri výpadku napájania, úder blesku, mechanické poškodenie neoprávnenou osobou). 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 bez príčinnej súvislosti zavinenia, činnosťou poskytovateľa podľa tejto zmluvy. 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.

IX. Obchodné podmienky

- 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.

X. Ukončenie zmluvy

- 10.1 Zmluva môže byť ukončená:
- a. písomnou dohodou zmluvných strán
 - b. výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán
 - c. odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán
 - d. 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 odoslania 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



Mesto Prešov

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)

Strana
6/9

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.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy na webovom sídle Objednávateľa.
- 11.2. Zmluva je uzatvorená na dobu určitú: jeden rok od podpisu zmluvy.
- 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 porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.
- 11.8. Táto Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden výtlačok obdrží poskytovateľ.
- 11.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je: Príloha č. 1 "Technická špecifikácia služieb".

V Prešove, dňa: _____

Objednávateľ: _____

Ing. Andrea Turčanová
primátorka mesta

V Prešove, dňa: _____

Poskytovateľ: _____

Ing. Matej Lukáč
konateľ spoločnosti



Mesto Prešov

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)

Strana
7/9

Príloha č.1 - Technická špecifikácia služieb

1) Definovanie pojmov

BikeBox - je hardvérové zariadenie (ďalej aj "controller") pre odomykanie cykloprístreškov

BikeApp - je aplikačné programové vybavenie informačného systému (ďalej aj "aplikácia") je dielo vytvorené poskytovateľom na to, aby ako celok - mobilná aplikácia, webová aplikácia a hardvérová časť (ďalej aj "controller") - poskytovala požadované funkcie.

Servisný zásah - činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie v uvedenej v Zmluve.

2) Formy servisného zásahu

- a) **Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov** - zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00 do 16,30hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).
- b) **Vzdialená správa** - Prístup do hardvérového "controllera" formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov za účelom kontroly a správy ako aj riešenia požiadaviek Objednávateľa. Poskytovateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.
- c) **ON-SITE** - support označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Objednávateľa a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a objednávateľom.
- d) **Dostupnosť podpory** - Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Objednávateľa.
- e) **Požiadavka** - Požiadavka Objednávateľa na prevedenie aktualizácie, zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú na email: support@bikeapp.sk
- f) **Odozva na požiadavku (RESPONSE)** - Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po reakciu Poskytovateľa, znamená, že poskytovateľ registruje žiadosť objednávateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve.
- g) **Vyriešenie požiadavky (FIX)** - Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.
- h) **Komunikačný protokol (KP)** - Je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu diela.

3) Spôsoby riešenia požiadavky

Odstránenie hardvérovej závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie

 Mesto Prešov	Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)	Strana 8/9
---	--	---------------

náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia hardvérovej funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve.

4) **Komunikačný protokol (KP)**

Je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu diela.

5) **Kategorizácia vád**

- a) "Kritická vada" - hardvér a softvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradné riešenie alebo existuje náhradné riešenie ktoré nie je akceptovateľné Objednávateľom pre negatívny dopad na činnosť objednávateľa (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).
- b) "Závažná vada" - hardvér a softvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradné riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Objednávateľovu činnosť alebo prevádzku (napríklad dostupnosť menej ako 85% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa). Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.
- c) "Bežná vada" - hardvér a softvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradné riešenie existuje a je akceptované Objednávateľom.

6) **Nahlásenie požiadavky**

Oznámenie požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Objednávateľom výhradne formou a spôsobom určeným v Zmluve. V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od objednávateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do objektov alebo na inú súčinnosť objednávateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia. V prípade, ak Objednávateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (čas podľa emailu)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

7) **Obsah služby**

Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi bude pri prevádzke systému BikeBox + BikeApp - systém na správu a odomykanie cykloprístreškov v rámci balíka poskytovať tieto služby:



Mesto Prešov

Zmluva o poskytovaní servisných služieb SLA (Service Level Agreement)

Strana
9/9

Základné služby (v rámci balíka)

- a) aplikácia pre Android a iOS
- b) webová verzia aplikácie a jej hosting
- c) prevádzka a hosting servera, na ktorý sa pripájajú používatelia a zariadenia z prístreškov
- d) webové rozhranie so zoznamom používateľov, archívom otvorení prístreškov a prehľadom štatistík (online a real-time)
- e) REST API pre integráciu do riešení tretích strán
- f) registračné/prihlasovacie SMS - 100ks / mes.
- g) mobilné dátové pripojenie zariadení BikeBox
- h) používateľský návod - infografika
- i) monitoring napätia batérie v cykloprístrešku (predikcia pred výpadkami)
- j) emailová a telefonická podpora 5h / mes.

Ostatné služby (mimo balíka)

- a) inštalácia zariadenia - 30,00 € / kus bez DPH
- b) školenie a odborné konzultácie - 35,00 € / hod. bez DPH
- c) aktualizácia BikeBox zariadenia a aktualizácia BikeApp aplikácie - 50,00 € / hod. bez DPH
- d) registračná/prihlasovacia SMS mimo mesačného balíka - 0,07 € / SMS / ks.

8) Cena služby

Cena predmetu Zmluvy sa skladá z nasledovných položiek:

BikeBox - prenájom hardvérového zariadenia - **24,90 € bez DPH / kus / mesiac**

Práce poskytnuté nad rámec uvedené v tomto bode Prílohy č. 1 budú dodávané na základe objednávky a budú účtované podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa podľa bodu 7. tejto prílohy - Ostatné služby (mimo balík)