

Servisná zmluva

Číslo Poskytovateľ: Z/2022/005/023/Mgr

Číslo Objednávateľ:

uzavretá v súlade so znením § 269 ods. 2 .
z. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
medzi zmluvnými stranami

Zmluvné strany

Obchodné meno : Nuaktiv s.r.o.
Sídlo : Žižkova 9 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02
IČO : 35722533
IČ DPH : SK2020218486
Obchodný register : Oddiel Sro, č.15081/B, Okresný súd Bratislava I
Bank. spojenie : Všeobecná úverová banka a.s.
IBAN :
Zast. :
Meno a priezvisko : Mgr. Miroslav Ličko, konateľ

(ďalej len "Poskytovateľ")

a

Názov: : Slovenská akadémia vied
Sídlo: : Štefánikova 49, 814 38 Bratislava
IČO: : 00037869
IČ DPH: : SK2020844914
DIČ: : 2020844914
IBAN: :
SWIFT: :
Zast. :
Meno a priezvisko : Ing. Ján Malík, CSc., vedúci úradu SAV

(ďalej len "Objednávateľ"), alebo spoločne aj ako "zmluvné strany"

sa za obojstranného súhlasu dohodli na obsahu znenia tejto zmluvy za podmienok a v rozsahu nižšie uvedenom (ďalej tiež "Zmluva").

I. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom zmluvy je servisná podpora Poskytovateľa k Elektronickej správe registratúry (ďalej len ActiveRegistratúra alebo SW) prevádzkovanvej v rámci infraštruktúry Objednávateľa (on-premise) tak, ako je uvedené v Zmluve a v prílohách Zmluvy, tvoriacich jej neoddeliteľnú súčasť a záväzok Objednávateľa za poskytnuté servisné služby zaplatiť cenu dohodnutú v Čl. 3 Zmluvy.
- 1.2. Poskytovateľ štandardne poskytuje nasledovné servisné služby, zoznam služieb, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy, ich špecifikácia a rozsah je obsahom Prílohy č.1:

1.2.1 Systémová podpora - zabezpečenie takej prevádzkovej podpory a údržby Plnenia, ktorá umožní získavať údaje z Plnenia, pri dodržaní dostupnosti Plnenia za podmienok popísaných v Zmluve. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti, ktorého cieľom je zabezpečiť dostupnosť Plnenia.

Aktivity nad rámec štandardnej systémovej podpory budú vykázané a fakturované zvlášť (napr. ad-hoc konzultácie, zmenové požiadavky, spolupráca pri riešení infraštruktúrnych problémov s tretími stranami a pod.) a musia byť vopred schválené Objednávateľom.

Zoznam činností, ktoré sú definované ako pravidelné v rámci systémovej podpory:

- Service Desk (JIRA), hotline, garancia reakčných časov - podpora pracovníkov Objednávateľa pri používaní Plnenia v pracovných dňoch v čase od 08:00 do 16:00 v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“)
- Kontrola systému

1.2.2 Aplikačná podpora - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie menších opráv/úprav požadovaných Objednávateľom do Plnenia. Aplikačná podpora bude poskytovaná Objednávateľovi na základe písomnej požiadavky. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa uvedených služieb, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.

Aplikačná podpora pozostáva z nasledovných aktivít a pravidiel:

- Platená predbežná analýza dohodnutých vylepšení, bez ohľadu na ich následnú realizáciu.
- Vylepšenia, ktorým Poskytovateľ nevie odhadnúť rozsah realizácie podľa zadania, musí analyzovať, aby vedel predbežne vyvodiť, aké dopady bude mať riešenie a aký rozsah prác je potrebné realizovať.
- Na predbežnej platenej analýze sa Poskytovateľ musí vždy vopred dohodnúť s Objednávateľom.

V odhadoch pre každý Balík zlepšení sú vždy zahrnuté aj nasledovné aktivity:

- test základnej funkčnosti (TZF),
- aktualizácia dokumentácie,
- drobné konfiguračné zmeny,
- nasadenie balíka zlepšení do testovacieho a produkčného prostredia.

1.2.3 Konzultačná podpora – konzultačnou podporou sa rozumie telefonické alebo mailové poskytovanie informácií k predmetu Plnenia. Konzultácie budú evidované v systéme JIRA v položke „Konzultácie“, v ktorej bude evidovaný čas, strávený konzultáciou, tento sa zaokrúhľuje za každú začatú polhodinu smerom nahor. V rámci paušálnej ceny za predmet Zmluvy uvedenej v čl. 3 bod 3.1.1 sú zahrnuté 4 hodiny konzultačnej podpory mesačne.

1.2.4 Dátová podpora – dátovou podporou sa rozumie zabezpečenie činnosti súvisiacej s tvorbou, spracovaním, migráciou, napíňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby Objednávateľa na základe písomnej požiadavky. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa dátovej podpory, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej požiadavke, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.

1.2.5 SW maintenance a Legislatívna podpora – povinnosť Poskytovateľa zabezpečiť súlad poskytovanej služby s platnou legislatívou. Zároveň má Objednávateľ počas trvania platnosti zmluvy nárok na najnovšie aktualizácie SW.

II. ČAS A MIESTO PLNENIA

2.1. Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov, od 1.6.2022 – 31.5.2024.

- 2.2. V prípade neposkytnutia požadovanej súčinnosti zo strany Objednávateľa a to ani v dodatočnej primeranej lehote písomne dohodnutej zmluvnými stranami, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Objednávateľa, s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny Plnenia zo strany Poskytovateľa o preukázanú dobu omeškania Objednávateľa s Plnením. Poverení pracovníci Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít Poskytovateľa. Doba, o ktorú sa predĺži termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní, o ktoré sa omeškal Objednávateľ.
- 2.3. Predmet Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať podľa potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na mieste, ktoré bude Zmluvnými stranami vopred odsúhlasené. Pre vykonávanie prác je nutné aby Objednávateľ zabezpečil vzdialený prístup Poskytovateľovi pre všetky aplikácie / systémy, ktoré sú predmetom Plnenia.
- 2.4. Termíny plnenia podľa Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať za nasledovných predpokladov:
- Objednávateľ riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany Poskytovateľa, v súlade so znením ods. 2.2. tohto článku;
 - nenastane zmena v pôvodnom zadaní plnenia zo strany Objednávateľa.

III. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1. Cena za poskytovanie servisných služieb je stanovená dohodou Zmluvných strán nasledovne:
- 3.1.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť paušálne cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.1 a 1.2.5 v Eurách vo výške 400,00 EUR bez DPH mesačne, ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou Zmluvných strán.
- 3.1.2. Objednávateľ je povinný uhradiť cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.2, 1.2.3 a 1.2.4. vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom. Tieto služby sú realizované na základe analýzy a odhadu prác, pričom cena je kalkulovaná pomocou jednotkovej sadzby za človekohodinu vo výške 60,00 EUR bez DPH.
- 3.2. Cena za podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.1. Zmluvy bude fakturovaná mesačne vopred do 5. pracovného dňa v danom mesiaci.
- 3.3. Cena za podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.2. Zmluvy bude fakturovaná mesačne, do 5. pracovného dňa v nasledujúcom mesiaci po poskytnutí služieb Aplikáčnej podpory.
- 3.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle legislatívy platnej na území Slovenskej republiky.
- 3.5. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený obdržanú faktúru v lehote piatich (5) kalendárnych dní od jej obdržania od Poskytovateľa vrátiť s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší doba trvania lehoty splatnosti, pričom lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi. V prípade, že Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, sa lehota nepozastavuje, a pokiaľ Objednávateľ faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 3.6. Všetky ceny v Zmluve sú uvedené bez DPH, pričom DPH bude účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
- 3.7. Lehota splatnosti faktúr za poskytnuté servisné služby podľa tejto Zmluvy je 30 dní od

doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.

- 3.8. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.
- 3.9. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie servisných služieb až do úplného zaplatenia faktúry.
- 3.10. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb podľa bodu 3.99 tohto článku Zmluvy, nezaväzuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie servisných služieb.
- 3.11. V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu obdobia, za ktoré už bola cena servisných služieb zo strany Objednávateľa uhradená, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy servisných služieb za toto servisné obdobie okrem prípadu, ak bol zánik Zmluvy spôsobený odstúpením Objednávateľa od Zmluvy v dôsledku závažného porušovania zmluvných povinností Poskytovateľom.

IV. RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 4.1. V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 4.2. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.

4.2. Eskalačná matica

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Objednávateľ	Poskytovateľ
1. stupeň	Meno: Ing. Róbert Grznár funkcia: Vedúci OIKT tel. č.: +421 2 5751 0 e-mail:	Meno: Juraj Krajčík funkcia: Support Manager tel. č.: +421 2 3278 0 e-mail:
2. stupeň	Meno: Ing. Ján Malík, CSc. funkcia: vedúci úradu SAV tel. č.: +421 2 5751 0 e-mail:	Meno: Martin Grondžák funkcia: Technický riaditeľ tel. č.: +421 2 3278 0 e-mail:

V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi servisné služby podľa Zmluvy v súlade s Prílohou č.1 k Zmluve.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na plnenie Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ je servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou na území Slovenskej republiky ku dňu podpisu Zmluvy, resp. ku dňu akceptácie objednávky Objednávateľa Poskytovateľom.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje, poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči

tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Objednávateľa.

- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, zabezpečiť vstupy zamestnancov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, na požiadanie predložiť Objednávateľovi menný zoznam svojich pracovníkov, resp. pracovníkov subdodávateľov, s potrebnými osobnými údajmi (so súhlasom dotknutých osôb v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov v platnom znení), ktoré je Objednávateľ oprávnený použiť k vydaniu povolení pre vstup do priestorov spoločnosti a tento zoznam v prípade potreby aktualizovať.

VII. ZÁRUČNÁ DOBA

- 7.1. Záručná doba k dodanej zmene Plnenia sa automaticky predlžuje na dobu 24 kalendárnych mesiacov odo dňa dodania konkrétnej zmeny Plnenia.
- 7.2. Obmedzenie záruky
- Poskytovateľ nezodpovedá za stratu alebo poškodenie dát Objednávateľa a z toho vyplývajúce dôsledky, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán a pod., ktoré sa nestali jeho chybou. V prípade straty dát a preukázateľne spôsobeného poškodenia dát zo strany Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný uviesť dáta do pôvodného stavu pred preukázateľnou stratou daných dát.
 - Poskytovateľ nezodpovedá za vady Plnenia vzniknuté nesúčinnosťou Objednávateľa alebo spôsobené Objednávateľom.
 - Poskytovateľ nezodpovedá za vady Plnenia vzniknuté alebo spôsobené treťou stranou.
- 7.3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzky schopnosť Plnenia.
- 7.4. Povinnosti Poskytovateľa zo záruky podľa Zmluvy sú podmienené používaním Plnenia v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Objednávateľovi.
- 7.5. Záruka sa nevzťahuje na prípad, keď Objednávateľ použije na servisné služby inú právnickú alebo fyzickú osobu bez súhlasu Poskytovateľa.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 8.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“).
- 8.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa najmä porušením povinností podľa čl. 6 tejto Zmluvy.

IX. SANKCIE

- 9.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľa s vykonaním predmetu plnenia požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % ceny za príslušnú časť plnenia za každý čo i len začatý deň omeškania najviac však do výšky 10% z ceny za príslušné plnenie za obdobie jedného mesiaca, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 0 alebo do výšky 10% z ceny za príslušnú časť plnenia, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 1.2.2. Poskytovateľ však nie je v omeškaní,

ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spolu zavinené Objednávateľom resp. tretími stranami.

- 9.2. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania najviac však 10% z fakturovanej čiastky.

X. SUBDODÁVATELIA

- 10.1. Objednávateľ podpisom Zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov Poskytovateľa, táto skutočnosť Poskytovateľa nezbujuje zodpovednosti za kvalitu plnenia Zmluvy a dodávok podľa Obchodného zákonníka. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje informovať Objednávateľa o subdodávateľoch, ktorí majú prístup k systému Objednávateľa.

XI. VÝMENA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Servisnej zmluvy a ktoré vo vzájomnom záujme nemožno oznámiť iným osobám, najmä o spôsobe a systéme práce Zmluvných strán, o ich dohodnutej politike, a to vrátane údajov o obchodných partneroch, iných spolupracujúcich osobách, finančnej situácii a hospodárení Zmluvných strán, vnútornej organizácii, vzťahoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Servisnej zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že skutočnosti uvedené v predchádzajúcej vete, neprezdadia tretím osobám a ani ich nepoužijú v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani potreby tretích osôb, pričom táto povinnosť trvá i po skončení zmluvného vzťahu.

XII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 12.1. Objednávateľ môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť Poskytovateľovi v nasledovných prípadoch:
- ak Objednávateľ upozorní písomne Poskytovateľa na neplnenie niektorého zo záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a Poskytovateľ do tridsať (30) dní alebo do dodatočnej lehoty písomne dohodnutej so Objednávateľom nezačne plniť tento záväzok;
 - ak je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia. O tejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa do 5 dní od dňa vzniku tejto skutočnosti.
 - ak Poskytovateľ nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti s predmetom plnenia Zmluvy, s výnimkou predbežného opatrenia;
- 12.2. Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť Objednávateľovi v nasledovných prípadoch:
- ak Objednávateľ nezaplatí ktorúkoľvek z pohľadávok Poskytovateľovi v súlade so Zmluvou do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o omeškaní platby;
 - ak Objednávateľ nesplní záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a nevyrieši túto situáciu do štyridsiatich piatich (45) dní (alebo do termínu dohodnutého s Poskytovateľom (písomnou formou), od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o nedodržaní záväzku.
 - ak Objednávateľ nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti so Zmluvou, s výnimkou predbežného opatrenia.

XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Miestom plnenia dodávok je určené v súlade so znením čl. 2 ods. 2.3. tejto Zmluvy.
- 13.2. Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú podmienky uvedené v Prílohe č.1 k Zmluve. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 13.3. Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať poštou alebo prostredníctvom e-mailu.
- 13.4. Poskytovateľ má právo po dohode s Objednávateľom dodať rovnocenné alebo kvalitatívne lepšie časti programového vybavenia pri dodržaní uvedenej ceny s tým, že bude zachovaná dohodnutá funkčnosť celého systému.
- 13.5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov prípadne inými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 13.6. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 13.7. Túto Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán formou očíslovaných dodatku k zmluve, za obojstranného súhlasu zmluvných strán. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 13.8. Poskytovateľ ani Objednávateľ nenesie zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa Poskytovateľ a Objednávateľ dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
- 13.9. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Objednávateľa až po zaplatení celej jeho ceny.
- 13.10. Pre prípad odstúpenia od tejto Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že si nie sú povinné vrátiť tie čiastkové plnenia, ktoré boli akceptované Objednávateľom v súlade so Zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu tej časti plnenia, ktorá bola akceptovaná Objednávateľom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené čiastkové plnenie nastala pred odstúpením od Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 13.11. Odstúpenie od Zmluvy, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy je považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak zásielku nemožno Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.
- 13.12. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie tejto

zmluvy.

13.13. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami.

13.14. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

13.15. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Každá strana obdrží jedno vyhotovenie pre svoje vlastné potreby.

XIV. PRÍLOHY

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č.1 – Štandardné servisné podmienky

Príloha č.2 – Formuláre

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave

V Bratislave 19.05.2022

.....
Ing. Ján Malík, CSc.
vedúci úradu SAV

.....
Mgr. Miroslav Ličko
konateľ

Príloha č. 1 k SERVISNEJ ZMLUVE

č. Poskytovateľa Z/2022/005/023/Mgr

č. Objednávateľa

ŠTANDARDNÉ SERVISNÉ PODMIENKY

KOMUNIKÁCIA

Chybové hlásenia sú zadávané do systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom začnú plynúť po zaevidovaní požiadavky v systéme.

Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávateľ oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:

- prostredníctvom systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk,
- prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
- telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej požaduje informácie.

VADY PLNENIA

Vadou je také správanie Plnenia:

- keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
- pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát.

V rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;

Za vadu sa nepovažuje také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:

- nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom, ako bolo určené;
- dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
- používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu;
- softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
- udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;
- zmenou prostredia, do ktorého Poskytovateľ Plnenie nasadil;
- výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

Kategórie Vád:

- Vada kategórie A - vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- Vada kategórie B - vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;
- Vada kategórie C - ostatné vady a všetky vady integračných rozhraní.

Riešenie Vád

Doba odozvy je doba, v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie Vady Plnenia.

Doba riešenia je predpokladaná doba, v ktorej Poskytovateľ vadu Plnenia odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze Vady. Zmluvné strany sa môžu v individuálnych prípadoch dohodnúť na predĺžení doby dodania opravy. Dodaním opravy sa chápe nasadenie opravy na produkčné prostredie.

Poskytovateľ je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.

Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie vád Plnenia.

TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANIA	SYSTÉM	MAIL
SERVICE DESK	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	
APLIKAČNÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	
KONZULTAČNÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	
DÁTOVÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	

Reakčné časy pri poskytovaní Plnenia v rámci služby Service Desk

VADA	PRIORITA	PRIORITA podľa JIRA	Doba odozvy	Doba dodania opravy
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	do 8 hod *	2 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	1 prac. deň *	5 prac. dní
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	2 prac. dni *	15 prac. dní

* Uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby ServiceDesk. Ak si Objednávateľ službu neobjedná, čas dodania opravy je 30 dní.

Príloha č. 2 k SERVISNEJ ZMLUVE

č. Poskytovateľa Z/2022/005/023/Mgr

č. Objednávateľa

FORMULÁRE

- 1. POŽIADAVKA NA ZMENU**
- 2. AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

Požiadavka na zmenu – JIRA XXX

Objednávateľ	
Produkt	

Stručný popis funkcionality

--

Zadanie objednávateľa: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Objednávateľ)

--

Zadanie:	Meno	Dátum	Podpis
----------	------	-------	--------

Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia Poskytovateľa
Predbežný termín plnenia

Návrh riešenia požiadavky Poskytovateľom:

(vyplní POSKYTOVATEĽ)

--

Návrh riešenia:	Meno	Dátum	Podpis
-----------------	------	-------	--------

Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Závazné vyjadrenie Poskytovateľa:

Dátum dodania návrhu riešenia	
Termín realizácie	
Počet človekohodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie: Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia): Projektový manažment:
Zodpovedný zástupca zo strany Poskytovateľa	
Maximálna cenová kalkulácia bez DPH	

Závazné vyjadrenie Objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany Objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku Poskytovateľa.

zodpovedný zástupca
za Objednávateľa

zodpovedný zástupca
za Poskytovateľa

	Akceptačný protokol	
--	----------------------------	--

Predmet plnenia podľa bodov Zmluvy:	
Číslo Zmluvy:	
Objednávateľ:	
V zastúpení:	
Poskytovateľ:	
V zastúpení:	

V zmysle hore uvedenej Objednávky Objednávateľ akceptuje uvedený predmet plnenia Objednávky bez výhrad / s nasl. výhradami:

V Bratislave,

.....