

SERVISNÁ ZMLUVA - číslo zmluvy IS224257

v zmysle ustanovenia §269 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.)
táto servisná zmluva (ďalej len „**zmluva**“) bola uzatvorená nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roka medzi týmito
zmluvnými stranami

Dodávateľom

Obchodné meno	eSOLUTIONS s.r.o.
Adresa sídla	Viedenská 7, 040 13 Košice
Zastúpený	Ing. Ladislav Kucko, konateľ spoločnosti
IČO	36597767
IČDPH	SK2022058390
DIČ	2022058390
Bankové spojenie	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu	2624065450/1100
Zapísaný	Okresný súd Košice I
	Oddiel: Sro, Vložka číslo: 17079/V

Osoba oprávnená konať vo
veciach zmluvných a prevádzkových
(takisto osoba na hlásenie
zistených väd v internetových aplikáciách): Ing. Ladislav Kucko – riaditeľ
mobil: 0905 610 674
mail: lkucko@esolutions.sk

a

Objednávateľom

Obchodné meno	Národný inšpektorát práce
Adresa sídla	Masarykova 10, 040 01 Košice
Zastúpený	Mgr. Hedviga Machayová , MBA generálna riaditeľka
IČO	00166405
IČDPH	SK2020830284
DIČ	2020830284

Osoba oprávnená konať vo
veciach zmluvných a prevádzkových
(takisto osoba na hlásenie
zistených väd v internetových aplikáciách): Ing. Tibor Zádori – riaditeľ odboru IKT
mobil: 0917 520 399
mail: tibor.zadori@ip.gov.sk

ZMLUVNÉ STRANY SA DOHODLI NA NASLEDUJÚCOM:

1 Predmet Zmluvy

1.1 Dodávateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa za podmienok uvedených v tejto Zmluve zabezpečovať technickú podporu týchto internetových aplikácií:

- webová stránka <https://www.ip.gov.sk/>
- aplikácia Register nelegálneho zamestnávania
- aplikácia Osvedčenia a oprávnenia
- aplikácia Preukazy a osvedčenia vydané a odobrané IP
- aplikácia Vysielanie zamestnancov
- aplikácia Nip Intranet Admin

(ďalej ako "Prevádzkovanie internetových aplikácií").

1.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre Objednávateľa tieto služby:

1.2.1 Programátorské práce - úpravy aplikácií

vynútené zmenami legislatívy, úpravy vynútené zmenami prostredia ako sú zmeny operačných systémov, zmeny v požiadavkách na zabezpečenie, menšie zmeny funkcionality ako napr. zmeny v zobrazení, zmeny formulárov a podobne., úpravy pri nesprávnej funkčnosti, opravy chýb

1.2.2 Konzultácie a poradenstvo

Konzultačné a poradenské služby u dodávateľa alebo u objednávateľa k servisovaným aplikáciám

1.2.3 Testovanie

Služby testovania aplikácií, najmä pri nasadzovaní nových funkcií a zmien

1.2.4 Školenia

Služby školení k prevádzkovaným aplikáciám

(ďalej spoločne ako "Technická podpora").

1.3 Objednávateľ sa zaväzuje platiť za Technickú podporu odmenu za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

2 Hlásenie požiadaviek

2.1 Objednávateľ má povinnosť hlásiť Dodávateľovi požiadavky na poskytnutie Technickej podpory jedným z nasledujúcich spôsobov:

- 2.1.1 Prostredníctvom aplikácie pre evidenciu servisných požiadaviek Objednávateľa vytvorením servisného prípadu, aplikácia automaticky po zadaní požiadavky odošle potvrdzujúci email objednávateľovi
- 2.1.2 Prostredníctvom emailovej správy na emailovú adresu helpdesk@esolutions.sk, systém dodávateľa automaticky odošle potvrdzujúci email o prijatí požiadavky objednávateľovi
- 2.1.3 Telefonicky na číslo +421 55 3337107, následne odošle dodávateľ potvrdzujúci email o prijatí požiadavky objednávateľovi
- 2.2 Servisná požiadavka sa považuje za doručenú, keď Objednávateľ obdrží potvrdzujúci email o prijatí požiadavky
- 2.3 Pri nahlásení požiadavky Objednávateľ uvedie dôležitosť požiadavky podľa čl. 3. Ak dôležitosť nebude špecifikovaná, bude požiadavka klasifikovaná ako Štandardná

3 Dôležitosť požiadaviek

Požiadavky sa delia podľa dôležitosti na

- 3.1 Expresné požiadavky (požiadavky s vysokou dôležitosťou) - sú to požiadavky, pri ktorých Objednávateľ požaduje expresné riešenie so začatím riešenia do 8 pracovných hodín od doručenia požiadavky rátané v pracovnom čase Dodávateľa
- 3.2 Štandardné požiadavky (požiadavky so štandardnou dôležitosťou) - sú to požiadavky so začatím riešenia do 24 pracovných hodín od doručenia požiadavky rátané v pracovnom čase Dodávateľa
- 3.3 V prípade dôvodných pochybností o tom, do ktorej skupiny požiadaviek daná požiadavka patrí, platí, že patrí do skupiny so štandardnou dôležitosťou.

4 Čas prijímania požiadaviek

- 4.1 Dodávateľ je povinný prijímať požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Technickej podpory v pracovnom čase Dodávateľa, to znamená v čase 8:00 – 16:30 v bežných pracovných dňoch.
- 4.2 Požiadavky nahlásené mimo pracovného času sa považujú za nahlásené od termínu začiatku najbližšieho pracovného dňa

5 Prvá reakcia na zaslanú požiadavku

- 5.1 Dodávateľ má povinnosť odoslať Objednávateľovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na Expresnú požiadavku najneskôr do 4 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.

- 5.2 Dodávateľ má povinnosť odoslať Objednávateľovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku so štandardnou dôležitosťou najneskôr do 8 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.

6 Riešenie požiadaviek

- 6.1 Dodávateľ má povinnosť zahájiť riešenie Expresnej požiadavky Objednávateľa v lehote do 8 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.2 Dodávateľ má povinnosť zahájiť riešenie Štandardnej požiadavky Objednávateľa v lehote do 24 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.3 Proces riešenia požiadavky pozostáva z krokov
- 6.3.1 Analýza - Dodávateľ stanoví a odošle Objednávateľovi na schválenie rozsah prác potrebný k vyriešeniu požiadavky a predpokladaný termín ukončenia prác
 - 6.3.2 Schválenie – Objednávateľ schváli dodávateľovi navrhnutý spôsob realizácie
 - 6.3.3 Riešenie – Dodávateľ po schválení vyrieši zadanú požiadavku a oznámi jej vyriešenie Objednávateľovi

7 Rozsah Technickej podpory

- 7.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Technickú podporu v rozsahu najviac 20 človekohodín mesačne
- 7.2 Požiadavky, ktorých riešenie by znamenalo prekročenie vyššie dohodnutého rozsahu, má Dodávateľ právo odmietnuť.
- 7.3 V prípade odmietnutia riešenia požiadavky podľa predchádzajúceho článku sa riešenie danej požiadavky presúva do nasledujúceho mesiaca pokiaľ Objednávateľ neoznámi Dodávateľovi, že o vyriešenie požiadavky v takom prípade nemá záujem.

8 Odmena

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi za Technickú podporu paušálnu čiastku 330 € bez DPH mesačne. Tá v sebe zahŕňa 3 človekohodiny pre riešenie Expresných požiadaviek alebo 6 človekohodín pre riešenie Štandardných požiadaviek.
- 8.2 Po vyčerpaní človekohodín paušálnej čiastky podľa čl. 8.1 sa Objednávateľ zaväzuje platiť Dodávateľovi za poskytovanie Technickej podpory nad rámec - „Časovú odmenu“ vo výške

- 55 € bez DPH za každú jednu ďalšiu začatú človekohodinu poskytovania Technickej podpory pri Štandardnej požiadavke
- 110 € bez DPH za každú jednu ďalšiu začatú človekohodinu poskytovania Technickej podpory pri Expresnej požiadavke

8.3 Dodávateľ má právo na Fixnú odmenu v plnej výške aj pokiaľ Objednávateľ nevyužije plný rozsah človekohodín poskytovania Technickej podpory uvedený v čl. 8.1 tejto Zmluvy.

8.4 Doba riešenia každej požiadavky (a teda aj Časová odmena) musí byť primeraná jej rozsahu a náročnosti.

8.5 Dodávateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi vyúčtovanie Fixnej odmeny aj Časovej Odmeny obsahujúce popis každej požiadavky, dobu jej riešenia a Časovú odmenu za každú požiadavku a informáciu, ktoré položky boli riešené v rámci Fixnej odmeny.

8.6 Časová odmena bude vyúčtovaná vždy spoločne za každý kalendárny mesiac.

8.7 Všetky čiastky uvedené v tejto Zmluve sú uvedené bez DPH.

9 Platobné podmienky

9.1 Fixná odmena a Časová odmena (ďalej spoločne ako "Odmena") je splatná do 7 dní od vystavenia faktúry.

9.2 Akékoľvek finančné plnenie pre Dodávateľa je splatné bankovým prevodom na bankový účet Dodávateľa.

9.3 Dodávateľ má povinnosť vystaviť na Odmenu alebo na iné finančné plnenie podľa tejto Zmluvy riadny daňový doklad - faktúru, ktorej údaje budú zhodné s údajmi uvedenými v tejto Zmluve a takýto daňový doklad - faktúru doručiť Objednávateľovi.

9.4 Dodávateľ má právo doručiť daňový doklad - faktúru aj v elektronickej podobe prostredníctvom e-mailovej správy.

10 Zmluvná pokuta

10.1 V prípade, že sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti podľa čl. 9.1 tejto Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,01 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia Odmeny a Objednávateľ je povinný túto zmluvnú pokutu uhradiť.

10.2 V prípade, že dodávateľ nedodá službu Objednávateľovi načas, môže si Objednávateľ uplatniť nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1% z paušálnej čiastky za každý omeškaný deň dodania služby. Uplatnenie nároku je možné od termínu písomného upozornenia Dodávateľa Objednávateľom.

11 Zodpovednosť za škodu

Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za spôsobenú škodu v súlade s platnými zákonmi.

12 Trvanie a ukončenie Zmluvy

12.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.

12.2 Ktorákoľvek Zmluvná strana má právo túto Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu písomnou výpoveďou s výpovednou dobou 2 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom je výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

13 Povinnosť mlčanlivosti

13.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že nesprístupní, ani nepoužije žiadnu informáciu obchodnej a/alebo výrobnéj povahy, s ktorou sa oboznámi v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, najmä nesprístupní, ani nepoužije pre tretie strany:

13.1.1 žiadnu takú informáciu obsiahnutú v tejto Zmluve,

13.1.2 údaje databáz Objednávateľa,

13.1.3 informácie o uzavretých zmluvách a dodávateľoch Objednávateľa,

13.1.4 spôsobe fungovania úradu Objednávateľa,

13.1.5 strategické rozhodnutia a zámery Objednávateľa.

(ďalej len „**Dôverná informácia**“).

13.2 Povinnosť mlčanlivosti podľa odstavca 13.1 tejto Zmluvy platí s výnimkou prípadov kedy:

13.2.1 Objednávateľ udelil predchádzajúci písomný súhlas s takým sprístupnením alebo použitím Dôvernej informácie,

13.2.2 právny predpis alebo verejnoprávny orgán uloží povinnosť sprístupniť alebo použiť Dôvernú informáciu,

13.2.3 takéto sprístupnenie alebo použitie Dôvernej informácie je nevyhnutné pre realizáciu tejto zmluvy

13.2.4 je to podľa akejkoľvek zmluvy alebo dohody uzavretej medzi Zmluvnými stranami dovolené.

13.3 Medzi Dôverné informácie nepatria žiadne informácie, ktoré sú v dobe ich sprístupnenia alebo použitia bežne dostupné verejnosti.

13.4 Objednávateľ týmto dáva Dodávateľovi súhlas k tomu, aby ho Dodávateľ uvádzal ako svojho zákazníka.

13.5 Dodávateľ berie na vedomie, že Dôverné informácie tvoria obchodné tajomstvo Objednávateľa.

13.6 Dodávateľ je oprávnený využiť na plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy subdodávateľov, ktorí sa môžu v zmysle bodu 13.2.3 tohto článku stretnúť s obchodným tajomstvom Objednávateľa, (ďalej aj *Spolupracujúce osoby*). Dodávateľ povinný poučiť Spolupracujúce osoby o povinnosti mlčanlivosti v rozsahu tohto článku. Dodávateľ zabezpečí

a) písomný záväzok mlčanlivosti Spolupracujúcich osôb

b) príležitosť pre Objednávateľa preveriť priamo u Spolupracujúcich osôb splnenie tejto povinnosti.

13.7 Povinnosť mlčanlivosti Dodávateľa a jeho Spolupracujúcich osôb trvá neobmedzene aj po skončení tejto zmluvy.

14 Osobitné dojednanie

14.1 Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Objednávateľovi informácie o akomkoľvek kybernetickom bezpečnostnom incidente, ktorý zistí pri plnení svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

14.2 Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečenie jeho kybernetickej bezpečnosti.

14.3 Hlásenie a oznamovanie skutočností podľa bodu 14.1 a 14.2 tohto článku sa bude uskutočňovať analogicky s ustanovením čl. 2 tejto zmluvy.

14.4 Dodávateľ a jeho Spolupracujúce osoby sú povinní po ukončení zmluvného vzťahu previesť alebo postúpiť na Objednávateľa alebo ním určenú osobu všetky potrebné licencie, práva a súhlasy nevyhnutné pre kontinuálne zabezpečenie činností Objednávateľa, ktorých ochrana je predmetom tejto zmluvy.

15 Vyššia moc

15.1 Zmluvné strany sa zbavujú akejkoľvek zodpovednosti za nesplnenie svojich povinností z tejto Zmluvy po dobu trvania vyššej moci do tej miery, pokiaľ od nich nebolo možné požadovať, aby nesplneniu svojich povinností z tejto Zmluvy v dôsledku vyššej moci predišli.

15.2 Za vyššiu moc je pre účely tejto Zmluvy považovaná každá udalosť nezávislá od vôle Zmluvných strán, ktorá znemožňuje plnenie zmluvných záväzkov a ktorú nebolo možné predvídať v dobe vzniku tejto Zmluvy. Za vyššiu moc sa z hľadiska tejto Zmluvy považuje najmä prírodná katastrofa, požiar, výbuch, silné víchrice, zemetrasenie, záplavy, vojna, štrajk, alebo iné udalosti, ktoré sú mimo akúkoľvek kontrolu Zmluvných strán.

15.3 Po dobu trvania vyššej moci sa plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy pozastavuje do doby odstránenia následkov vyššej moci.

16 Rozhodné právo

16.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

17 Záverečné ustanovenia

17.1 V tejto Zmluve, pokiaľ z kontextu jasne nevyplýva inak, zahrňuje význam slova v jednotnom čísle rovnako význam daného slova v množnom čísle a naopak, význam slova vyjadrujúci určitý rod, zahrňuje taktiež ostatné rody. Nadpisy sú uvádzané iba pre prehľadnosť a nemajú vplyv na výklad tejto Zmluvy.

17.2 Nevymáhateľnosť či neplatnosť ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy nemá vplyv na vymáhateľnosť či neplatnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, pokiaľ z povahy alebo obsahu takéhoto ustanovenia nevyplýva, že nemôže byť oddelené od ostatného obsahu tejto Zmluvy.

17.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody ohľadne predmetu tejto Zmluvy.

17.4 Táto Zmluva môže byť zmenená iba písomnými dodatkami podpísanými všetkými Zmluvnými stranami.

17.5 Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch. Každá Zmluvná strana obdrží 1 rovnopis tejto Zmluvy.

17.6 Každá zo Zmluvných strán nesie vlastné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku uzatvárania tejto Zmluvy.

17.7 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv

17.8 Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, súhlasí s jej obsahom a vyhlasujú, že ju uzatvárajú slobodne.

Na dôkaz čoho zmluvné strany pripájajú svoje podpisy

V Košiciach dňa

Za Dodávateľa
eSOLUTIONS s.r.o.

V dňa

Za objednávateľa
Národný inšpektorát práce