



Zmluva o servise a rozvoji aplikačného programového vybavenia
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov (ďalej len „zmluva“)

Objednávateľ: Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
Sídlo: Župné námestie č. 13, 813 11 Bratislava
Zastúpený: Ing. Sylvia Beňová, generálna tajomníčka služobného úradu
IČO: 00 166 073
DIČ: 2020830196
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
číslo účtu IBAN: SI
SWIFT: SPSRSKBAXXX

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Aglo Services s.r.o.
Sídlo: Lužná 5, 851 04 Bratislava
zapísaný v registri: Okresný súd Bratislava I, odd. Sro, vl.č.51529/B
Zastúpený: Mgr. Michal Polan
IČO: 44 062 443
DIČ: 2022594871
Bankové spojenie: Tatra Banka
Číslo účtu IBAN: SI
SWIFT: TATRSKBX

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ len ako „zmluvné strany“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o servise a rozvoji aplikačného programového vybavenia (ďalej len „zmluva“) ako výsledok zadávania zákazky podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej účelom je zabezpečiť servisné úkony smerujúce k bezproblémovému užívaniu aplikačného programového vybavenia definovaného v čl. I. bod 1. tejto zmluvy a jeho ďalší nevyhnutný rozvoj.

Čl. I.

Definície pojmov

- Aplikačné programové vybavenia MS SR** alebo v skratke **APV** sú aplikačné programové vybavenia zhotovené na základe zmlúv o dielo uzatvorených medzi zmluvnými stranami dňa 16.08.2012 (interné číslo objednávateľa 22161/2012/90), dňa 22.11.2012 (interné číslo

objednávateľa 24800/2012) a dňa 11.12.2012 (interné číslo objednávateľa 25168/2012/90) a nadväzujúcich zmlúv o servise a rozvoji APV uzatvorených medzi zmluvnými stranami dňa 29.05.2013 (interné číslo objednávateľa 46151 a 44534) a dňa 11.08.2015 (interné číslo objednávateľa MS/88/2015-95), ku ktorým je objednávateľ subjektom oprávneným k výkonu používateľských práv.

Zoznam APV:

- Aplikácia On-line losovanie písomných testov k verejným výberovým konaniam na funkciu sudcu pre správu výberových konaní – Ministerstvo spravodlivosti SR
 - Aplikácia On-line losovanie písomných testov k verejným výberovým konaniam na funkciu sudcu pre správu výberových konaní – Justičná akadémia
 - Aplikácia Evidencia úloh vlády
 - Aplikácia Evidencia zmlúv
 - Aplikácia Francúzsko-slovenský a slovensko-francúzsky právnický prekladový slovník
2. **Človekohodina alebo v skratke ČH** – 60 (šesťdesiat) minút v rámci bežného času strávených 1 (jedným) zamestnancom poskytovateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
3. **Oprávnená osoba objednávateľa** – zástupca objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení, oznámi objednávateľ poskytovateľovi v zmysle čl. XIII. bod 5., resp. bod 6. tejto zmluvy. Oprávnená osoba objednávateľa je oprávnená konať za objednávateľa pri poskytovaní súčinnosti podľa tejto zmluvy, pri preberaní plnení podľa tejto zmluvy, najmä pri úkonoch predpokladaných v bodoch 2., 5. a 7. článku 1. a v bodoch 2., 3. a 4. článku 2. Prílohy č. 1. tejto zmluvy.
4. **Oprávnená osoba poskytovateľa** – zástupca poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení, oznámi poskytovateľ objednávateľovi v zmysle čl. XIII. bod 5., resp. bod 6. tejto zmluvy. Oprávnená osoba poskytovateľa je oprávnená konať za poskytovateľa pri poskytovaní súčinnosti podľa tejto zmluvy, pri odovzdávaní plnení podľa tejto zmluvy, najmä pri úkonoch predpokladaných v bodoch 2., 6. a 7. článku 1. a v bode 3. článku 2. Prílohy č. 1. tejto zmluvy.

Čl. II.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán spojených so záväzkom poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby podľa čl. III. tejto zmluvy a korelujúcim záväzkom objednávateľa za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok stanovených v čl. VII. tejto zmluvy.

Čl. III.

Plnenia poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pre APV poskytovať tieto služby:
- a. služby servisu APV špecifikované v čl. 1. Prílohy č. 1 tejto zmluvy
 - b. služby rozvoja APV špecifikované v čl. 2. Prílohy č. 1 tejto zmluvy.

Čl. IV.

Súčinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to tým, že:
 - a) zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na rozvoj APV,
 - b) poskytne súčinnosť, ktorá je vzhľadom na všetky okolnosti poskytovateľom rozumne a primerane požadovaná a pre riadny výkon služby potrebná alebo účelná, napr. poskytnutie a sprístupnenie dát potrebných na analýzu problému.

Čl. V.

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy:
 - a) zabezpečí odborný personál pre plnenie služieb podľa čl. III. tejto zmluvy,
 - b) zabezpečí v spolupráci s personálom objednávateľa nasadzovanie rozsiahlejších zmien verzie APV,
 - c) bude postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,
 - d) bude poskytovať služby v lehotách dohodnutých v tejto zmluve, resp. v lehotách osobitne dohodnutých zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto zmluva pripúšťa alebo prezumuje,
 - e) bude reagovať na každú požiadavku objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania.
2. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto zmluvy.

Čl. VI.

Odovzdanie APV

1. Ak dôjde na základe služieb servisu APV k vykonaniu úprav APV, poskytovateľ odovzdá objednávateľovi zmenený systém formou inštalačných CD spolu s postupom inštalácie. Súčasťou odovzdania je aj aktualizovaná dokumentácia APV podľa čl. 1. bod 1. písm. g) Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
2. Výsledok poskytovania služieb servisu APV bude odovzdaný na základe písomného preberacieho protokolu podpísaného oprávnenou osobou objednávateľa a oprávnenou osobou poskytovateľa v lehote dohodnutej medzi zmluvnými stranami.

3. Ak dôjde na základe služieb rozvoja APV k vykonaniu úprav APV, poskytovateľ odovzdá objednávateľovi výsledok služieb rozvoja APV zachytený na CD nosiči, spoločne s projektovou dokumentáciou, vrátane používateľských, administrátorských, inštalačných manuálov a zdrojových kódov zodpovedajúcich vykonanej službe rozvoja APV.
4. Výsledok služieb rozvoja APV bude odovzdaný na základe písomného preberacieho protokolu podpísaného oprávnenou osobou objednávateľa a oprávnenou osobou poskytovateľa v lehote dohodnutej medzi zmluvnými stranami, v ktorom bude uvedený počet Človekohodín a zachytený celkový objem vykonaných prác v oblasti služieb rozvoja APV.

Čl. VII.

Cena za služby, platobné podmienky a fakturácia

1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby servisu APV podľa čl. III. bod 1. písm. a. tejto zmluvy bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu vo výške **600,-EUR** mesačne.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby rozvoja APV podľa čl. III. bod 1. písm. b. tejto zmluvy bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu dohodnutú ako súčin sadzby uvedenej v bode 4. tohto článku zmluvy a počtu hodín uvedených v preberacom protokole podľa čl. VI. bod 4. tejto zmluvy.
4. Zmluvné strany sa dohodli na cene/sadzbe za činnosti poskytovateľa pri realizácii služieb rozvoja APV podľa čl. III. bod 1. písm. b. tejto zmluvy vo výške 30,- EUR za ČH výkonu práce.
5. Poskytovateľ nie je platcom DPH.
6. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru za služby servisu APV podľa čl. III. bod 1. písm. a. tejto zmluvy po uplynutí príslušného mesiaca, v ktorom boli tieto služby poskytované.
7. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru za služby rozvoja APV podľa čl. III. bod 1. písm. b. tejto zmluvy za riadne poskytnuté plnenie na základe akceptovanej požiadavky na rozvoj podľa čl. III. bod 1. písm. b. tejto zmluvy po podpísaní preberacieho protokolu podľa čl. VI. bod 4. tejto zmluvy.
8. Faktúra poskytovateľa bude mať splatnosť 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Faktúra musí obsahovať podstatné náležitosti daňového dokladu. Prílohou faktúry za služby rozvoja APV podľa čl. III. bod 1. písm. b. tejto zmluvy bude podpísaný preberací protokol za dodané služby. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
9. V prípade ak faktúra nebude obsahovať prílohu podľa bodu 8. tohto čl. zmluvy, podstatné náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávne, vady v písaní alebo počítaní, objednávateľ má právo vrátiť ju poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry objednávateľovi.
10. Ak objednávateľ bude v omeškani so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľa, je povinný uhradiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z nezaplatennej čiastky za každý aj začatý deň omeškania. Úrok z omeškania je splatný do 30 dní odo dňa jeho vyúčtovania

objednávateľovi.

Čl. VIII.

Záruka

1. Poskytovateľ poskytuje záruku na funkčnosť APV v súlade s funkčnou špecifikáciou so záručnou dobou v trvaní 24 mesiacov od odovzdania poslednej úpravy objednávateľovi.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že APV aj po prevedených úpravách spĺňa resp. bude spĺňať požiadavky objednávateľa a bude zodpovedať funkčným špecifikáciám v súčasnom rozsahu a funkčným špecifikáciám zadaným v zmysle požiadavky na rozvoj.

Čl. IX.

Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli pri plnení tejto zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto zmluve ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
 - a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
 - b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
 - c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
 - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
2. Dôvernou informáciou nie je táto zmluva a jej prílohy, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnené inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa 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 (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“) alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie

osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia zmluvy u neho alebo u objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je poskytovateľ povinný na výzvu objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.

4. V prípade ak pre riadne plnenie tejto zmluvy je nevyhnutné, aby poskytovateľ v mene objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s objednávateľom, prípadne ak je to možné v súlade s danou legislatívou na základe poverenia objednávateľa, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom objednávateľ stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. neprístupia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
7. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu.
8. Aby nedošlo k pochybnostiam, ustanovenia bodov tohto článku zmluvy sú účinné bez časového obmedzenia, t. j. aj po ukončení tejto zmluvy.

Čl. X.

Sankcie a zodpovednosť za škody a za omeškanie

1. Objednávateľ má voči poskytovateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške:
 - a. 10 % z ceny plnenia požiadavky, ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením služby rozvoja APV v termíne implementácie zmien do produkčnej prevádzky podľa akceptovanej požiadavky v zmysle bodu 4. Prílohy č. 1 tejto zmluvy,
 - b. 0,05 % z ceny plnenia požiadavky za každý deň omeškania presahujúceho desať (10) kalendárnych dní, ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením služby rozvoja APV v termíne implementácie zmien do produkčnej prevádzky podľa akceptovanej požiadavky v zmysle bodu 4. Prílohy č. 1 tejto zmluvy,
 - c. 50,- €, ak poskytovateľ nepotvrdí prijatie kritického incidentu v lehote podľa článku 1. bod 6. písm. a) Prílohy č. 1 tejto zmluvy,
 - d. 10,- €, ak poskytovateľ nepotvrdí prijatie drobného incidentu v lehote podľa článku 1. bod 6.

- písm. b) Prílohy č. 1 tejto zmluvy,
- e. 30,- € za každú aj začatú pracovnú hodinu omeškania s vyriešením kritického incidentu podľa článku 1. bod 8. písm. a) Prílohy č. 1 tejto zmluvy,
- f. 30,- € za každý aj začatý pracovný deň omeškania s vyriešením drobného incidentu podľa článku 1. bod 8 písm. b) Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný uhradiť zmluvné pokuty do 30 dní odo dňa ich vyúčtovania objednávateľom a to poukázaním príslušnej sumy na účet objednávateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
 3. Zaplatením zmluvných pokút za porušenie povinností podľa zmluvy nie je dotknutý nárok zmluvných strán na náhradu škody.
 4. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane pri plnení tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním, zodpovednosť za škodu vrátane škôd spôsobených tretím stranám sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o náhrade škody podľa § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
 5. Zmluvné strany sú povinné vyvíjať maximálne úsilie, aby predchádzali škodám a minimalizovali vzniknuté škody. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré jej poskytla druhá zmluvná strana za predpokladu, že o nevhodnosti poskytnutého zadania druhú zmluvnú stranu bezodkladne informovala a tá trvala na jeho použití.
 6. Žiadna zo strán nie je v omeškaní s splnením svojich záväzkov, ak je také omeškanie spôsobené v dôsledku porušenia zmluvných záväzkov druhej zmluvnej strany.

Čl. XI.

Platnosť zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 16 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 23 700 EUR (slovom: dvadsaťtritisíc sedemsto eur), podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
3. Zmluvné strany sú oprávnené od zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvy s účinnosťou ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy porušujúcej strane.
4. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje ak:
 - a) poskytovateľ opakovane (t. j. viac ako trikrát počas trvania tejto zmluvy) poruší lehoty na potvrdenie prijatia incidentu podľa článku 1. bod 6. Prílohy č. 1. tejto zmluvy a lehoty na vyriešenie incidentu podľa článku 1. bod 8. Prílohy č. 1. tejto zmluvy,
 - b) objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením faktúry podľa čl. VII. bod 8. tejto zmluvy o viac ako 60 dní.
5. Každá zo zmluvných strán je oprávnená túto zmluvu kedykoľvek ukončiť formou písomnej výpovede doručenej druhej zmluvnej strane s výpovednou lehotou tri (3) mesiace, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl. XII.

Licencia

1. Na každé autorské dielo vytvorené výhradne na základe plnenia tejto zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje poskytovateľ objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), výhradnú a cenou podľa tejto zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy.

Čl. XIII.

Vzájomná komunikácia zmluvných strán

1. Ak v tejto zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre objednávateľa:

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Župné námestie č. 3, 813 11 Bratislava

Tel.: +4212 888 91 440

E-mail: [@justice.sk](mailto:justice@justice.sk)

Pre poskytovateľa:

Aglo Services s.r.o.

Lužná 5, 851 04 Bratislava

Tel.: +421 915 131 315

E-mail: [@aglo.eu](mailto:aglo@aglo.eu)

2. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.

3. Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
4. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto zmluvou sa považuje za doručenú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
 - a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený;
 - b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
5. Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
6. Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 1. tohto článku zmluvy, ako aj zmenu v zozname oprávnených osôb v zmysle bodu 5. tohto článku zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto zmluve.

Čl. XIV.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade zmeny obchodného mena, názvu, sídla, právnej formy, zmeny údajov a oprávnených osôb podľa čl. XIII. bod 5. tejto zmluvy, zástupcov/ štatutárnych orgánov alebo spôsobu ich konania za zmluvnú stranu, bankového spojenia alebo čísla účtu, oznámi zmluvná strana, ktorej sa niektorá z uvedených zmien týka, druhej zmluvnej strane, a to bez zbytočného odkladu, inak povinná zmluvná strana zodpovedá za všetky prípadné škody z toho vyplývajúce alebo náklady, ktoré v tejto súvislosti musela vynaložiť druhá zmluvná strana.
2. S výnimkou uvedenou v predchádzajúcom bode tejto zmluvy je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len na základe písomných očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.

4. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy jej zmluvné strany sledovali. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné.
5. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto zmluvy nevyriešia vzájomným rokovaním, budú tieto riešené na vecne a miestne príslušnom súde v Slovenskej republike podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu a právnym účinkom znej vyplývajúcim porozumeli, že zmluva nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s jej obsahom túto vlastnoručne podpisujú.
7. Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých štyri rovnopisy obdrží objednávateľa jeden rovnopis poskytovateľ.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - a. Príloha č. 1 – Spôsob poskytovania služieb
 - b. Príloha č. 2 – Formulár požiadavky na rozvoj APV.


V Bratislave dňa: **28 MAJ 2018**

Za objednávateľa:

Ing. Sylvia Beňová
generálna tajomníčka
služobného úradu

V Bratislave dňa: **28 MAJ 2018**

Za poskytovateľa:

 **aglo** Aglo Services s. r. o.
Lužná 5
851 04 Bratislava
tel.: 02/20633209

Mgr. Michal Polan
Aglo Services s.r.o.

1. Služby servisu APV

1. Služby servisu zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA uvedených v čl. IX. tejto zmluvy a telefonickej poradenskej služby (hot-line),
- b) riešenie oznámených incidentov,
- c) nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa,
- d) zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav APV,
- e) otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na APV,
- f) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa APV, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- g) aktualizácia dokumentácie APV.

2. Služby servisu podľa bodu 1. písm. e) a f) tohto článku tejto Prílohy č. 1 budú poskytované na základe odôvodnených požiadaviek objednávateľa, alebo potrieb identifikovaných poskytovateľom. Podpora a konzultácie správcov systému budú poskytované formou konzultácií, a to elektronicky, telefonicky, prípadne podľa potreby i v mieste sídla objednávateľa.

3. Služby servisu podľa bodu 1. písm. a) a b) tohto článku tejto Prílohy č. 1 budú poskytované v súlade s úrovňami poskytovania služieb uvedenými v bode 8 tohto článku tejto Prílohy č. 1.

4. Pre služby servisu podľa bodu 1. písm. b) tohto článku tejto Prílohy č. 1 sú dohodnuté nasledovné kategorizácie incidentov:

- a) kritický - má taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, APV nevyhovuje po funkčnej stránke, objednávateľ nemôže pokračovať v práci,
- b) drobný - nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod APV – formálny incident.

5. Objednávateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi skutočnosť, že sa vyskytol incident na APV bez zbytočného odkladu. Za riadne oznámenie incidentu sa považuje, ak objednávateľ v oznámení špecifikuje kategóriu incidentu a to, ako sa prejavuje. Objednávateľ nahlasuje incidenty elektronicky na adresu support@aglo.sk.

6. Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie incidentu a potvrdiť/určiť jeho kategorizáciu v nasledovných lehotách:

- a) v prípade výskytu kritického incidentu, v lehote do 12 hodín od oznámenia incidentu,
- b) v prípade výskytu drobného incidentu, v lehote do 3 pracovných dní od oznámenia incidentu.

7. Ak špecifikácia incidentu v oznámení objednávateľa nie je dostatočná, poskytovateľ v lehote na potvrdenie prijatia incidentu požiada objednávateľa o dodatočné informácie, ktoré mu je objednávateľ povinný poskytnúť bez zbytočného odkladu. Po doplnení dodatočných informácií zo strany objednávateľa poskytovateľ je povinný opätovne potvrdiť prijatie incidentu podľa bodu 6. tohto článku tejto Prílohy č. 1.

8. Poskytovateľ sa zaväzuje vyriešiť oznámené incidenty v nasledovných lehotách:

- a) kritický incident v lehote do 24 hodín od potvrdenia prijatia incidentu podľa bodu 6. tohto

článku tejto Prílohy č. 1,

- b) drobný incident v lehote do 10 pracovných dní od potvrdenia prijatia incidentu podľa bodu 6. tohto článku tejto Prílohy č. 1.
9. Lehoty pre potvrdenie prijatia incidentu podľa bodu 6. tohto článku tejto Prílohy č. 1. a pre vyriešenie oznámeného incidentu podľa bodu 8. tohto článku tejto Prílohy č. 1. plynú len v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:30 hod. Pre zamedzenie pochybností objednávateľ môže nahlasovať incidenty nepretržite, teda i mimo pracovných dní a pracovných hodín podľa predchádzajúcej vety, lehoty pre poskytovateľa sa ale počítajú len v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30.
10. Za vyriešenie incidentu sa považuje aj zníženie kategórie incidentu z kritického na drobný. Poskytovateľ sa takto znížený drobný incident zaväzuje vyriešiť v lehote podľa bodu 8 tohto článku tejto Prílohy č. 1.

2. Služby rozvoja APV

1. Služby rozvoja APV predstavujú realizáciu požiadaviek objednávateľa, ktoré nespádajú pod služby servisu APV podľa článku 1. tejto Prílohy č. 1. Služby rozvoja APV zahŕňajú najmä nasledovné činnosti:
- a. zabezpečenie úprav a rozšírenia APV
 - úpravou sa rozumie servisný výkon, ktorý upravuje existujúce funkcionality
 - rozšírením sa rozumie servisný výkon, ktorý rozširuje systém o nové funkcionality
 - b. analýza požiadaviek,
 - c. návrh architektúry riešenia v rámci jednotlivých APV,
 - d. implementácia,
 - e. plán nasadenia,
 - f. testovanie a nasadenie,
 - g. tvorba a aktualizácia dokumentácie,
 - h. zaškolenie a preškolenie používateľov nových a modifikovaných častí systémov,
 - i. optimalizácia a zdokonaľovanie systému (kód, procesy),
 - j. konzultačná podpora pri rozvoji APV,
 - k. priebežné informovanie objednávateľa o možnostiach dopĺňať a vylepšovať APV na základe technologického vývoja vrátane vývojovej infraštruktúry.
2. Poskytovateľ vykonáva služby rozvoja APV na základe požiadaviek objednávateľa predložených na formulári uvedenom v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ predloží najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia požiadavky objednávateľa podľa bodu 2 tohto článku tejto Prílohy č. 1 špecifikáciu a odhad náročnosti (prácnosť v ČH) plnenia požiadavky a navrhovaný termín implementácie úpravy a rozšírenia APV do produkčnej prevádzky na formulári uvedenom v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. V prípade, ak poskytovateľ nemá pre vypracovanie odhadu dostatok informácií, oznámi bezodkladne túto skutočnosť objednávateľovi. Obe zmluvné strany sú v takomto prípade povinné poskytnúť súčinnosť k doplneniu potrebných informácií.
4. Na základe vyjadrenia poskytovateľa podľa predchádzajúceho bodu tohto článku tejto Prílohy č. 1. objednávateľ písomne poskytovateľovi oznámi svoje rozhodnutie o akceptácii alebo neakceptácii požiadavky na rozvoj APV. Akceptácia požiadavky na rozvoj APV sa zároveň považuje za záväznú objednávku služby rozvoja APV.

5. Súčasťou služieb rozvoja APV je i zaškolenie pracovníkov objednávateľa a zmena dokumentácie v súlade so zmenami aplikácie.

Príloha č. 2 – Formulár požiadavky na rozvoj APV

Požiadavka na rozvoj APV

Požiadavka na rozvoj APV v module:

Požadovaná zmena, funkcionaiita:

Ďalšie požiadavky, obmedzujúce podmienky:

Za objednávateľa ďalšie informácie podá:

Dátum:

Podpis zodpovedného pracovníka za objednávateľa:

.....
Podpis a pečiatka objednávateľa

v Bratislave dňa:

Vyjadrenie poskytovateľa k Požiadavke na rozvoj APV v module

Odhad náročnosti vykonania zmien (v ČH):

Závazný termín implementácie zmien do produkčnej prevádzky:

Za poskytovateľa ďalšie informácie podá:

Dátum:

Podpis zodpovedného pracovníka za poskytovateľa:

Vyjadrenie objednávateľa

Vyššie uvedený návrh akceptujeme/neakceptujeme

.....
Podpis a pečiatka objednávateľa

v Bratislave dňa: