

Servisná zmluva pre ISSŠ

Číslo Poskytovateľa: Z/2023/001/001/Bfa

Číslo Objednávateľa:

uzavretá v súlade so znením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z.z.

Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „ZOV“)

medzi zmluvnými stranami:

Zmluvné strany

Obchodné meno	: Nuaktiv s. r. o.
Sídlo	: Žižkova 9, 811 02 Bratislava
IČO	: 35 722 533
IČ DPH	: SK2020218486
Obchodný register	: oddiel Sro, č. 15081/B, Okresný súd Bratislava I
Bank. spojenie	: Všeobecná úverová banka, a.s.
IBAN	: SK63 0200 0000 0044 9341 8859
Zast.	
Meno a priezvisko	: Mgr. Miroslav Ličko, konateľ

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

Názov organizácie:	Národné športové centrum (ďalej len „NŠC“)
Sídlo:	Junácka 6, 831 04 Bratislava
IČO:	30853923
DIČ:	2021764888
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN účtu:	SK40 8180 0000 0070 0059 0532
Zastúpená:	Ing. Vladimír Baluška, riaditeľ

(ďalej aj ako „Objednávateľ“),
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“).

PREAMBULA

1. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie podľa ZVO na obstaranie zákazky s názvom „**Správa ISSŠ a ISTŽ za účelom poskytovania služieb podpory pre zabezpečenie udržateľnosti Informačných systémov**“ vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania zverejneným na profile elektronického portálu Eranet pod referenčným č. VO-2022/015 dňa 18.10.2022, ktorej predmetom je poskytovanie služieb (ďalej ako „verejné obstarávanie“).

2. Úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní sa stal Poskytovateľ, ktorý vo svojej ponuke deklaroval záujem na splnení cieľa sledovaného Objednávateľom za najnižšiu cenu, a za týmto účelom má záujem predmet verejného obstarávania zrealizovať.
3. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

I. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa poskytovať servisné služby Objednávateľovi, k riešeniu, špecifikovanému v Prílohe č.2 (ďalej Plneniu), tak ako je uvedené v Zmluve a v prílohách Zmluvy, tvoriace 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.2 :

1.2.1. **Systémová podpora** - systémovou podporou Plnenia sa rozumie zabezpečenie takej prevádzkovej podpory a údržby Plnenia, ktorá umožní získavať údaje z Plnenia pri dodržaní dostupnosti Plnenia za podmienok popísaných v ŠSP. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti, ktorých cieľom je zabezpečiť dostupnosť Plnenia, pokiaľ sa nejedná o odstraňovanie väd v zmysle Štandardných servisných podmienok (ŠSP).

Aktivity nad rámec štandardnej systémovej podpory budú vykázané a fakturované zvlášť (napr. ad-hoc konzultácie, 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 - podpora Objednávateľa pri používaní Plnenia v čase od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“) v zmysle Štandardných servisných podmienok (ŠSP)
- Kontrola systému

1.2.2. **Aplikačná podpora** - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie Zmien požadovaných Objednávateľom do Plnenia za podmienok popísaných v ŠSP. Aplikačná podpora bude poskytovaná Objednávateľovi na základe Požiadavky na zmenu podľa prílohy Zmluvy – Formuláre, pričom pri všetkých požiadavkách s náročnosťou nad 16 človekohodín bude mať písomnú formu. 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 JIRA v položke „Konzultácie“ v ktorej bude evidovaný čas strávený konzultáciou, tento sa zaokrúhľuje za každú začatú polhodinu smerom nahor.

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. **Legislatívna podpora** – legislatívnou podporou sa rozumie sledovanie legislatívnych zmien pre predmet Plnenia.

- 1.3. Servisné služby pre Systémovú podporu sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr. Servisné služby pre Aplikačnú podporu, Konzultačnú podporu a Dátovú podporu a sú schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek. Servisné služby pre Aplikačnú podporu, Konzultačnú podporu a Dátovú podporu sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na zmenu a podľa dokumentu ŠSP.
- 1.4. Rozsah poskytovaných služieb je definovaný v Prílohe č. 2

II. ČAS A MIESTO PLNENIA

- 2.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to od 01.01.2023 do 31.12.2023
- 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 stanovia, dobu o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít Poskytovateľa. Doba o ktorú sa predlží 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 v Eurách vo výške 800,00 - EUR bez DPH (osemsto euro) 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. vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom vždy raz mesačne.
- 3.1.3. Objednávateľ je povinný uhradiť cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.3. vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom vždy raz mesačne. Akceptačný protokol nie je potrebné vystavovať pokiaľ v predchádzajúcom mesiaci boli poskytnuté iba konzultácie v rozsahu dohodnutom v Prílohe č.2.
- 3.1.4. Objednávateľ je povinný uhradiť cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.4. a bod 1.2.5. vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom vždy raz mesačne.
- 3.2. Cena za systémovú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.1. Zmluvy bude fakturovaná mesačne vopred, do 5. pracovného dňa v mesiaci.
- 3.3. Cena za aplikačnú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.2. Zmluvy bude fakturovaná mesačne, do 5. pracovného dňa v nasledujúcom mesiaci po poskytnutí služieb Aplikačnej podpory
- 3.4. Cena za konzultačnú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.3. „dátovú podporu a legislatívnu podporu podľa čl. 3 3.1.4. Zmluvy bude fakturovaná mesačne, do 5. pracovného dňa v nasledujúcom mesiaci po poskytnutí služieb Konzultačnej, Dátovej a Legislatívnej podpory.
- 3.5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle legislatívy platnej na území Slovenskej republiky.
- 3.6. 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.
- 3.7. Všetky ceny v Zmluve sú uvedené bez DPH, pričom DPH bude účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
- 3.8. 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.
- 3.9. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.
- 3.10. 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 zaplataenia faktúry.
- 3.11. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb podľa bodu 3.10 tohto článku Zmluvy, nezavahuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie servisných služieb.
- 3.12. 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	Mená a kontaktné osoby	
	Objednávateľ	Poskytovateľ
1. stupeň	Meno: Mgr. Lucia Petříčková tel. č.: + 421 2 32332 662 e-mail: lucia.petrickova@sportcenter.sk funkcia: vedúca oddelenia vzdelávania	Meno: Juraj Krajčík tel. č.: +421 2 3278 0117 mail: juraj.krajcik@nuaktiv.sk funkcia: Support Manager
2. stupeň	Meno: Mgr. Peter Hanuska tel. č.: +421 2 322 236 10 e-mail: peter.hanuska@sportcenter.sk funkcia: právnik	Meno: Tomáš Koval' tel. č.: +421 2 3278 0110 e-mail: tomas.koval@nuaktiv.sk funkcia:

V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi servisné služby podľa Zmluvy v súlade so ŠSP.
- 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 styku s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia 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.

- 6.3. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa tejto SLA Zmluvy.

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 prevádzku schopnosť Plnenia.
- 7.4. Povinnosti Poskytovateľ 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

Objednávateľ podpisom Zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov Poskytovateľa, táto skutočnosť Poskytovateľa nezaväzuje 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

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, neprezeradia 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. ODSŤÚPENIE 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. Táto Zmluva podlieha povinnému zverejneniu podľa § 5a ods. 1 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť NŠC zverejniť túto Zmluvu a svojím podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto dohody v plnom rozsahu.
- 13.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania účastníkmi zmluvných strán a účinnosť po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „CRZ“). Za povinné zverejnenie Zmluvy zodpovedá NŠC.
- 13.3. Miestom plnenia dodávok je určené v súlade so znením čl. 2 ods. 2.3. tejto Zmluvy.
- 13.4. Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú ŠSP. 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.
- 13.5. Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať poštou alebo prostredníctvom e-mailu.
- 13.6. 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.
- 13.7. 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.
- 13.8. 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.
- 13.9. 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.
- 13.10. 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.
- 13.11. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Objednávateľa až po zaplatení celej jeho ceny.
- 13.12. 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 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.
- 13.13. 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.

- 13.14. 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.
- 13.15. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami.
- 13.16. 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.
- 13.17. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Každá strana obdrží dve vyhotovenia pre svoje vlastné potreby.

XIV. PRÍLOHY

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č.1 – Štandardné servisné podmienky Poskytovateľa

Príloha č.2 – Rozsah poskytovaných služieb

PODPISOVÁ STRANA K SERVISNEJ ZMLUVE
č. Objednávateľ
č. Poskytovateľ Z/2023/001/001/Bfa

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Meno : Mgr. Miroslav Ličko
Funkcia : konateľ
Dátum : 04.01.2023

Podpis

za Nuaktiv s.r.o.

Nuaktiv s.r.o.

Žižkova 9

Meno
Funkcia
Dátum

: Ing. Vladimír
: Radíček
: 11.01.2023

Podpis

za NŠC



**NÁRODNÉ
ŠPORTOVÉ
CENTRUM**

Národné športové centrum
Junácka 6, 831 04 Bratislava

Príloha č. 1 k SERVISNEJ ZMLUVE
č. Objednávateľ
č. Poskytovateľ Z/2023/001/001/Bfa

ŠTANDARDNÉ SERVISNÉ PODMIENKY

1. ŠSP upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb Objednávateľovi resp. Koncovému zákazníkovi Poskytovateľom.
2. ŠSP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
3. ŠSP sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
4. Poskytovateľ poskytuje servisné služby podľa týchto ŠSP len na Plnenia uvedené v Zmluve, ktoré boli riadne prevzaté preberacími protokolmi koncovým zákazníkom ku dňu začatia poskytovania služieb. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do Plnenia, ak nie je tak výslovne uvedené v Zmluve .
5. **SYSTÉMOVÁ PODPORA** predstavuje poskytnutie nasledovných servisných služieb:

5.1. SLUŽBA Service Desk

Prostredníctvom služby Poskytovateľ zabezpečuje služby na základe tejto zmluvy a je poskytovaná **v čase od 08:00 do 16:00** v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).

- 5.1.1. Služba je poskytovaná prostredníctvom softvéru JIRA Service Desk na adrese, ktorá bude Objednávateľovi zaslaná do 5 dní od podpisu zmluvy
- 5.1.2. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je Poskytovateľ povinný zabezpečovať Plnenie a po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Koncovému zákazníkovi náhradné riešenie.

5.1.3. Servisný zásah

- 5.1.3.1. Servisný zásah je činnosť Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Koncového zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa Poskytovateľa v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Koncového zákazníka.
- 5.1.3.2. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Koncovému zákazníkovi.
- 5.1.3.3. V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa Plnenia, v dôsledku ktorého Koncový zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby Service Desk na odstránenie vady Plnenia, a ktoré nebolo spôsobené v dôsledku Vady Plnenia, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou Plnenia), Poskytovateľ bude

všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania Plnenia vždy fakturovať Objednávateľovi v plnej výške podľa platného cenníka Poskytovateľa. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Zmluvy.

5.1.3.4. Službu Service Desk môžu využívať len Koncovým zákazníkom určené oprávnené osoby Koncového zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Koncový zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.

5.1.3.5. Koncový zákazník do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Koncového zákazníka v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Koncový zákazník povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi.

5.2. KONTROLA SYSTÉMU

Kontrolou systému sa rozumie kontrola aplikačných logov a logov služieb zabezpečujúcich Plnenie.

6. APLIKAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA Poskytovateľ rieši požiadavky Koncového zákazníka na úpravu alebo na zmenu Plnenia a konzultácie k aplikácii v rozsahu podľa Zmluvy.

6.1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej Poskytovateľ na základe požiadavky Koncového zákazníka zadanej do systému na správu požiadaviek (Service Desk) a po schválení Projektovým tímom dodá Koncovému zákazníkovi:

- a) novú funkcionálnu Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
- b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa Zmluvy a ŠSP.

6.2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 16 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (Service Desk) zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu v zmysle prílohy č.4 – Formuláre, tejto Zmluvy. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.

6.3. Zmena nebude Koncovému zákazníkovi dodaná, ak realizáciu neschváli manažment projektu, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Koncovému zákazníkovi oznámené.

- 6.4. Koncový zákazník je v požiadavke povinný zadať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadanie musí byť písomné JIRA Service Desk a musí obsahovať:
- a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Koncovému zákazníkovi má priniesť;
 - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Koncového zákazníka;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;
- 6.5. Poskytovateľ po prevzatí požiadavky na zmenu od Koncového zákazníka doplní do dokumentu Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“) návrh riešenia popisujúci všetky zmeny v Plnení, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Koncového zákazníka vrátane nadväzujúcich zmien v Plnení vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu Zmeny, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu (Požiadavka na zmenu).
- 6.6. V prípade Zmeny Plnenia Poskytovateľ spolu so Zmenou dodá Koncovému zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
- 6.7. Akceptácia Zmeny: Koncový zákazník bude mať k dispozícii 14 dní na otestovanie zrealizovanej Zmeny. Počas tohto obdobia je Koncový zákazník oprávnený hlásiť Poskytovateľovi vady vo funkcionalite realizovaných úprav. Za Vadu sa v tomto prípade považuje iba nesúlad správania sa programovej úpravy voči odsúhlasenej Požiadavke na zmenu. Pri Zmenách s náročnosťou do 16 človekohodín je Zmena schvaľovaná prostredníctvom systému na správu požiadaviek. Pri Zmenách s náročnosťou nad 16 človekohodín je Zmena schvaľovaná písomne – Akceptačným protokolom, ktorého kópia bude zaevidovaná v systéme Service Desk ako príloha. Stanovisko k akceptácii plnenia môže byť vo forme:
- bez výhrad
 - akceptované s výhradami, v prípade že plnenie neobsahuje žiadnu Vadu kategórie A alebo štyri a menej Vád kategórie B
 - neakceptované v prípade ak plnenie obsahuje jednu alebo viacej Vád kategórie A alebo päť a viac Vád kategórie B
- 6.8. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Žiadosti o zmeny je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich akceptácii bez výhrad. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v Zmluve.

7. KONZULTAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby KONZULTAČNÁ PODPORA poskytuje Poskytovateľ podporu Koncovému zákazníkovi pri používaní Plnenia v čase od 09:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“). V rámci tejto služby Poskytovateľ poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Plnenia.

7.1 Služba KONZULTAČNÁ PODPORA neslúži ako podpora pre zabezpečenie funkčnosti Plnenia v zmysle bodu 5.1. ŠSP.

7.2. Službu KONZULTAČNÁ PODPORA môžu využívať len Koncovým zákazníkom určené oprávnené osoby Koncového zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví

Koncový zákazník a do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Koncový zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.

7.3. Koncový zákazník do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Koncového zákazníka v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Koncový zákazník povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi.

7.4. V rámci služby KONZULTAČNÁ PODPORA nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Plnenia. Školenia k Plneniu poskytne Poskytovateľ Koncovému zákazníkovi na základe objednávky.

8. Dátová podpora

Prostredníctvom služby DÁTOVÁ PODPORA poskytuje Poskytovateľ podporu Koncovému zákazníkovi pri používaní Plnenia v čase od 09:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“). V rámci tejto služby Poskytovateľ poskytuje činnosti súvisiace s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby Koncového zákazníka na základe písomnej objednávky.

9. Legislatívna podpora

Prostredníctvom služby LEGISLATÍVNA PODPORA poskytuje Poskytovateľ Koncovému zákazníkovi službu sledovania legislatívnych zmien súvisiacich so zabezpečením predmetu Plnenia. Tieto zmeny sú následne na základe písomnej objednávky doručené Koncovému zákazníkovi prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA.

10. KOMUNIKÁCIA

10.1. Chybové hlásenia sú zadávané do systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk, na adrese ktorá bude Koncovému zákazníkovi zaslaná do 5 dní od podpisu zmluvy alebo v súlade s bodom 10.3 ŠSP. Iný spôsob zadávania chybových hlásení nie je možný. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.

10.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Koncový zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:

- a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk
- b) 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,
- c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej požaduje informácie.

10.3.V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk požiadavky na servisné služby Koncový zákazník zadá e-mailom dovedy, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa bodu 18 ŠSP. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Poskytovateľ Koncovému zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

11. VADY PLNENIA

11.1.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;

11.2.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 Koncovému zákazníkovi 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.

11.3.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

12. Riešenie Vád

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

12.2.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 Koncovému zákazníkovi oznámená po analýze Vady.

12.3.Zmluvné strany sa môžu v individuálnych prípadoch dohodnúť na predĺžení doby dodania opravy.

12.4. Dodaním opravy sa chápe nasadenie opravy na produkčné prostredie. Reakčné časy sú uvedené v Prílohe č.2

13. Poskytovateľ je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.

14. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Koncového zákazníka

15. Počas záručnej doby má Koncový zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto ŠSP.

16. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľom, partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo ŠSP.

17. Koncový zákazník nie je bez súhlasu Poskytovateľa oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo Plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. Ak je Koncový zákazník povinný vykonávať aktualizáciu systémov na základe interných predpisov musí zabezpečiť testovacie prostredie kde je možné aktualizácie nasadiť a otestovať pred ich aplikáciou do produkčného prostredia v ktorom je Plnenie nasadené. V prípade, ak Koncový zákazník zmení prostredie bez súhlasu Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Objednávateľ resp. Koncový zákazník neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb Poskytovateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.

18. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANI A	SYSTÉM	MAIL
HOT-LINE	8.00 – 16.00	JIRA	podpora@nuaktiv.sk
APLIKAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@nuaktiv.sk
KONZULTAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@nuaktiv.sk
DÁTOVÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	podpora@nuaktiv.sk

Príloha č. 2 k SERVISNEJ ZMLUVE
č. Objednávateľ
č. Poskytovateľ Z/2023/001/001/Bfa

Objednávateľ / Koncový zákazník:
Národné športové centrum

Predmet Plnenia:
IS školského športu

Rozsah a cena poskytovaných služieb:

1. Systémová podpora

Podpora 8/5, vedenie a evidencia nahlásených incidentov, kontrola logov a udržiavanie dokumentácie – 800,- Eur/mesiac

2. Aplikačná podpora

Dohodnutý mesačný objem je 12 hodín – 600,- Euro/mesiac. Nad tento rámec bude špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa uvedených služieb Zmluvnými stranami dojednané osobitne.

Jednotková sadzba za človekohodinu je 50,- € bez DPH
Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Reakčné časy pri poskytovaní Plnenia v prípade zakúpenej služby Service Desk:

VADA	PRIORITA	PRIORITA podľa JIRA	Doba odozvy	Doba dodania Opravy
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	Do 8* hod	5 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	16* hod	10 prac dni
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	24* hod	15 prac dní

* uvedený čas plyní len počas času poskytovania služby Service Desk, ak si zákazník službu neobjedná čas dodania opravy je 30dní