

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému aplikačného
programového vybavenia**

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka č.513/1991 Zb.
v znení neskorších predpisov

medzi:

Zmluvná strana: Slovenské národné divadlo

Sídlo: Pribinova 17, 819 01 Bratislava

zastúpený: Vladimír Antala – generálny riaditeľ
Henrieta Borowiecka – riaditeľka Centra marketingu

IČO: 00 164 763

IČ DPH: SK2020829954

(ďalej len „**Zákazník**“)

Zmluvná strana: Solitea WBI, s.r.o.

sídlo: Pluhová 50/A, 831 03 Bratislava

zastúpený: Ing. Dita Sirotová, PhD. - konateľka

IČO: 35 685 018

IČ DPH: SK2020339431

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č. 13/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Zákazník a Poskytovateľ ďalej spolu len ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“).

1. Predmet zmluvy

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby a rozvoja v rozsahu určenom touto zmluvou pre nasledovné aplikačné programové vybavenie (ďalej oblasti servisu):
 - Microsoft Dynamics CRM – v komunikácii označovaný: CRM
- 1.2. Predmetom zmluvy sú tiež ustanovenia a podmienky, ktoré nie sú súčasťou doteraz podpísaných zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- 1.3. Aplikačným programovým vybavením (ďalej APV) sa pre účely tejto zmluvy rozumie:
 - Súbor modulov systému Microsoft Dynamics CRM 4.0

2. Plnenie predmetu zmluvy

- 2.1. Dodávka služieb bude realizovaná prostredníctvom vzdialeného pripojenia a konzultácií so Zákazníkom, v prípade potreby a po predchádzajúcom súhlase Zákazníka spojená s osobnou konzultáciou u Zákazníka. Podmienkou poskytovania služby prostredníctvom vzdialeného prístupu je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Zákazníka.
- 2.2. Miestom poskytnutia služieb v prípade osobnej konzultácie sú priestory Zákazníka, prípadne iné priestory zabezpečené na náklady Zákazníka.
- 2.3. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zmluvné strany dohodli tieto typy priorít požiadaviek:

a) Havarijná

APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba znemožňujúca činnosť APV alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť APV vo svojich základných funkciách. Tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte do jedného týždňa.

b) Urgentná

Činnosť APV je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte jedného týždňa až jedného mesiaca.

c) Štandardná

Chyby APV do určitej miery komplikujú využitie APV alebo neumožňujúce ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, ktorá však nemôže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona.

2.4. Typ priority určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Zákazník, v prípade nesúhlasu s typom zo strany Poskytovateľa musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode o určení priorít. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu priority, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa, považuje Poskytovateľ takúto servisnú zákazku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej zákazky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

2.5. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa typu zásahu si Zmluvné strany dohodli tieto typy práce na požiadavkách:

a) Servis

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Oprava chýb v údajoch spôsobených Zákazníkom
- Kontrola funkčnosti
- Celková kontrola aplikácie z pohľadu jej bezpečnosti (kapacita disku, optimalizácia a správa aplikácie)
- Konzultácie k používaniu alebo rozvoju APV (telefonickou formou alebo priamo u Zákazníka)
- Školenia
- Nasadenie servisných patchov do aplikácie
- Nastavenie užívateľských parametrov
- Dopracovanie funkčnosti v súlade s platnými legislatívnymi zmenami
- Kontrola údajov a oprava chýb, ktorých pôvod nie je možné jednoznačne identifikovať
- Nastavenie funkčnosti, oprava chýb po výpadku elektrickej energie u Zákazníka
- Reštartovanie aplikácie
- Technické zásahy

b) Rozvoj

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Tvorba a úprava tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Zákazníka
- Tvorba a úprava programových objektov podľa zadania Zákazníka
- Implementácia dodatočne dokúpených modulov a funkcií

c) Reklamácia

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Chybná funkcionálna aplikácia programov
- Chyby v zápise údajov do databázy alebo strata údajov zavinených chybnou funkcionálnosťou APV

- Reklamácia diela, na ktorú sa vzťahuje zmluva o dielo na implementáciu APV, resp. servisných a rozvojových zákaziek spracovaných v rámci tejto zmluvy

d) Hot-line

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Rýchla telefonická podpora, ktorá je poskytovaná Zákazníkovi na jeho zavolanie bez nutnosti predchádzajúceho vytvárania servisnej zákazky zo strany Zákazníka
- Metodické usmernenie pracovníka Zákazníka pri práci s APV
- Odpovede na individuálne požiadavky, ktoré nevyžadujú dlhšiu prípravu konzultanta Poskytovateľa

2.6. Typ práce určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Zákazník, pričom sa zaväzuje, že bude dodržiavať typy prác požiadaviek podľa bodu 2.5. tejto zmluvy. V prípade nesúhlasu s typom práce zo strany Poskytovateľa musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode Zmluvných strán o určení typu práce, pričom táto môže byť zaslaná aj elektronicky (e-mail). V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu práce, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejav vôľu dohodnúť sa považuje Poskytovateľ takúto servisnú zákazku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej zákazky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi, ako ani Poskytovateľovi voči Zákazníkovi žiadne práva ani nároky.

2.7. Reklamácia riešenia požiadaviek

Touto formou uplatňuje Zákazník reklamáciu riešenia predchádzajúcej požiadavky. Pri zadávaní servisnej požiadavky typu reklamácia Zákazník zreteľne označí ID pôvodnej reklamovanej požiadavky. Reklamácie riešenia požiadavky sú vybavované s rovnakou prioritou ako reklamovaná požiadavka.

Reklamácia chyby predmetu servisu musí byť vždy uplatnená písomne (primárne Help-Desk, ak nie je dostupný, tak e-mail).

Reklamácia chyby štandardu APV, bude automaticky nahlásená pracovníkmi Poskytovateľa na Help-Desk spoločnosti Microsoft na riešenie o čom bude Zákazník informovaný príslušným pracovníkom Poskytovateľa a až do vyjadrenia resp. poskytnutia opravného patche k APV spoločnosťou Microsoft nebude takáto požiadavka zo strany Poskytovateľa riešená, pokiaľ sa Poskytovateľ a Zákazník nedohodnú inak.

Čas strávený spoločnosťou Microsoft na vyjadrenie resp. poskytnutie opravného patche k APV sa nezapočítava do času Poskytovateľa potrebného na odstránenie chyby v závislosti od stupňa závažnosti uvedeného v bode 2.3. tejto zmluvy. Microsoft má podľa definovanej priority zadanej požiadavky definovaný iba reakčný čas pre začatie prác na danej požiadavke, nie je definovaný termín vyriešenia, či zaslania konečného stanoviska. Čas odozvy je do 48 hodín počas obvyklej pracovnej doby. V prípade integrácií na externé systémy sa tiež nezapočítava do času čas externého dodávateľa na poskytnutie súčinnosti.

Do času na odstránenie reklamácie alebo štandardnej chyby APV pre Poskytovateľa sa nezapočítava čas na odstránenia chyby spoločnosťou Microsoft.

V prípade výskytu chyby štandardu APV alebo reklamácie APV so stupňom závažnosti Havarijná, bude takáto chyba riešená spoločnosťou Poskytovateľa na základe vzájomnej dohody Poskytovateľa a Zákazníka.

Za oprávnenú reklamáciu sa považuje nesprávny import údajov. Za kvalitu a správnosť údajov zodpovedá Zákazník.

Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Zákazníkovi vznikli poskytnutím chybných vstupných údajov zo strany Zákazníka pri ich spracovaní Poskytovateľom ako aj za následné škody, ktoré vzniknú poskytnutím týchto chybných údajov Zákazníkom alebo za škody, ktoré Zákazníkovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní diela pri jeho zrejmých nedostatkoch, o ktorých dopredu vedel, bol na ne upozornený Poskytovateľom alebo ich mohol predvídať.

2.8. Forma poskytovania servisu:

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servis APV nasledujúcou formou:

- a) Telefonická konzultácia k používaniu APV
- b) Osobná návšteva v priestoroch Zákazníka
- c) Konzultácia, školenie v priestoroch Poskytovateľa
- d) Programové úpravy a servis uskutočnený prostredníctvom vzdialeného pripojenia na server Zákazníka

3. Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť servisné práce v závislosti od charakteru požiadavky podľa definícií v článku 2., bod 2.3, v reakčných dobách podľa nasledujúcej tabuľky. Doba od potvrdenia doručenia požiadavky Zákazníka do zahájenia servisných prác Poskytovateľom sa pre účely tejto zmluvy bude označovať ako Doba odozvy.

Priorita požiadavky	Doba odozvy do:	Doba vyriešenia alebo poskytnutia náhradného riešenia do:
Havarijná	4 hodín	16 hodín = 2 prac. dni
Urgentná	8 hodín	24 hodín = 3 prac. dni
Štandardná	80 hodín = 10 prac. dní	160 hodín = 20 prac. dní

- 3.2. Poskytovateľ garantuje dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.
- 3.3. V prípade, že pri riešení servisnej požiadavky bude potrebná súčinnosť Zákazníka – upresnenie požiadavky, zodpovedanie dodatočných otázok, testovanie správnosti dodaného riešenia zákazníkovi, akceptácia priloženej cenovej ponuky – čas, ktorý plynie nezávisle od vôle Poskytovateľa, nebude zahrnutý do doby odozvy ani do Doby vyriešenia požiadavky alebo dodania náhradného riešenia. V tomto prípade sa definované reakčné doby automaticky predĺžia o dobu čakania na poskytnutie tejto súčinnosti.

- 3.4. Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu Help-desk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- 3.5. Služba Help-desk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu požiadaviek Zákazníka, vrátane hlásení reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytnuté servisné služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešení jednotlivých požiadaviek.
- 3.6. Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja. V prípade, že po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo týchto hodín, platia zvýšené sadzby v zmysle prílohy č.2 tejto zmluvy.
- 3.7. Dobou odozvy sa rozumie čas od nahlásenia požiadavky až do pridelenia požiadavky pracovníkovi na riešenie. Dobou vyriešenia sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Zákazníka technickou podporou Poskytovateľa, spôsobom podľa bodu 3.5, do odovzdania náhradného alebo finálneho riešenia požiadavky Zákazníkovi. Do tohto času sa nezapočítava čas potrebný na odstávku produkčného prostredia z dôvodu nasadenia úprav do produkčnej databázy, synchronizácie, kompilácie, čas, ktorý uplynie po dobu vyjadrenia sa zákazníka, čas, kedy rieši požiadavku 3.strana (Microsoft). Ak Poskytovateľ nedodá náhradné ale rovno finálne riešenie, potom čas poskytnutia náhradného riešenia je rovnaký ako čas poskytnutia finálneho riešenia.
- 3.8. V prípade, že Poskytovateľ nedokáže zo závažných dôvodov vyriešiť požiadavku, je povinný v stanovenom termíne poskytnúť náhradné riešenie. Za náhradné riešenie je považované zabezpečenie funkčnosti a procesov iným spôsobom aj za dočasného použitia evidencie v Office programoch ako Excel, Word, prípadne iných informačných prostriedkov.
- 3.9. V prípade havarijnej požiadavky, ak táto bola zistená mimo dohodnutého času poskytovania servisných služieb, má Zákazník právo obrátiť sa so žiadosťou o jej vyriešenie formou SMS správy v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa:
1. Business Productivity Lead: Ing. Peter Gajdošech
 2. Výkonná riaditeľka: Ing. Dita Sirotová, PhD.
- 3.10. Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka v najkratšom možnom termíne.
- 3.11. Poskytovateľ nebude zodpovedať za oneskorenie riešenia alebo nevyriešenia prípadov technickej podpory, pokiaľ toto bude zapríčinené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Zákazníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníka. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Zákazníka a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia požiadavky na technickú podporu.

4. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok podľa bodu 4.4 tohto článku Zmluvy. Tieto poplatky za

službu budú vyfakturované na základe faktúry vždy do 5.dňa bežného zúčtovacieho obdobia. Za zúčtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac.

- 4.2. Paušálny poplatok obsahuje definované množstvo hodín. Prečerpanie definovaného množstva hodín službou rozvoja APV, servisu APV alebo službou Hot-line je vyúčtované faktúrou 1x mesačne do 15. dní po ukončení predmetného zúčtovacieho obdobia na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa platného cenníka a len na základe predchádzajúcej objednávky Zákazníka..
- 4.3. V prípade nedočerpania služieb v rámci paušálu budú nedočerpané hodiny prenesené do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Nedočerpané hodiny k 31.12. zanikajú bez akéhokoľvek nároku na prenos na prenos. Výnimku predstavujú presne definované programové úpravy, ktoré budú dohodnuté do 15.12. v danom kalendárnom roku s viazanosťou na nevyčerpané servisné hodiny môžu byť realizované aj v nasledujúcom kalendárnom roku.
- 4.4. Cena paušálneho poplatku sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne:

Služba	Typ služby	Cena
Prístup na Help-desk	Povinná	100 € ročne / každá oprávnená osoba Zákazníka podľa prílohy č.1 (platba mesačne vo výške 8,33 € / každá oprávnená osoba Zákazníka)
Mesačný paušálny poplatok	Celkom 1 hod služieb mesačne	1 x 59,50 = 59,50 €

- 4.5. Prvý paušálny poplatok bude fakturovaný za mesiac – január 2020. V rámci paušálu je uplatnená zľava 15% z cenníkovej ceny služieb.
- 4.6. Do ceny predplatného paušálu sa nezahrňuje:
- a) Platby za hromadné školenia vykonávané Poskytovateľom pre viacero Zákazníkov, pri ktorých sú použité špeciálne denné sadzby.
- 4.7. Cena podľa tejto zmluvy, respektíve podľa cenníka je cenou konečnou a nie je možné ju počas platnosti tejto Zmluvy jednostranne meniť alebo upravovať, bez podpísania dodatku k zmluve.
- 4.8. Podkladom pre fakturáciu prečerpaného definovaného množstva hodín bude zoznam prác, ktoré boli vopred objednané zo strany Zákazníka a ktoré boli následne riadne poskytnuté zo strany Poskytovateľa, a ktorý bude e-mailom posielaný mesačne do 8. pracovného dňa po mesiaci, za ktorý sa robí fakturácia. Zákazník má 5 pracovných dní na odsúhlasenie, prípadne rozporovanie uvedeného zoznamu prác. Ak do 5. pracovných dní Zákazník nereaguje považujú Zmluvné strany zoznam prác za odsúhlasený a Zákazníkovi bude vystavená faktúra. Po tomto termíne už nemá Zákazník právo rozporovať vykázané hodiny.
- 4.9. Súčasťou ceny v zmysle bodu 4.2 budú aj cestovné náklady, strata času na ceste podľa platného cenníka (Príloha č.2) v prípade, že boli vopred odsúhlasené. Poskytovateľ sa zaväzuje, v prípade potreby poskytnutia služby – osobnej konzultácie v mieste sídla alebo na mieste určenom zo strany

Zákazníka vyslať zamestnanca Poskytovateľa z príslušnej kancelárie uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy, ktorá je v danom mieste sídla Zákazníka alebo miesta určenom Zákazníkom. V prípade nedania súhlasu zo strany Zákazníka na vyslanie zamestnanca Poskytovateľa z kancelárie so sídlom v inom meste má Poskytovateľ nárok na cestovné náklady, stratu času len v rámci mesta.

- 4.10. V prípade, že na strane zákazníka nebude pri riešení servisnej zákazky poskytnutá odozva najneskôr do 30 dní od žiadosti o jej poskytnutie, má poskytovateľ právo takúto požiadavku uzavrieť.
- 4.11. Lehota splatnosti daňového dokladu je 30 dní odo dňa vystavenia. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platnej legislatívy.
- 4.12. Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu je každá začatá štvrt'hodina.
- 4.13. V prípade, že Zákazník má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 60 dní, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pristúpiť k neposkytnutiu služieb podľa článkov 1 a 2 tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- 4.14. Ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený od Zákazníka požadovať zo sumy s úhradou ktorej je v omeškaní, zaplatenie úrokov z omeškania za obdobie omeškania vo výške 0,05% denne.
- 4.15. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služby podľa lehôt vyplývajúcich z tejto Zmluvy, je oprávnený Zákazník vyžadovať zaplatenie zmluvnej pokuty za každý deň omeškania vo výške 0,05% z definovanej hodnoty neskoro poskytnutej služby, a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však do výšky hodnoty objednanej a neposkytnutej služby. Zaplatením alebo uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody presahujúci výšku zmluvnej pokuty.
- 4.16. Platobná povinnosť Zákazníka sa považuje za splnenú v deň, kedy bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba, za predpokladu, že bude platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa poukázania platby Zákazníkom.

5. Hlásenie požiadavky zákazníkom

- 5.1. Pre zadávanie požiadaviek sa Zákazník zaväzuje používať nasledujúce spôsoby komunikácie:
 - a) <https://portal.wbi.sk/externe/zakaznici/support>
 - b) e-mail: wbi-hotline@solitea.sk
 - c) Hot-line mobil: +421 905 784 997
- 5.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Zákazník vopred písomne upozornený.
- 5.3. Zadávať požiadavky na servisné práce a využívať služby Hot-line sú oprávnené len Oprávnené osoby Zákazníka, špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 5.4. Zmena Oprávnených osôb musí byť písomne dohodnutá oboma stranami.

5.5. Za účelom lepšej komunikácie sa Zmluvné strany dohodli na tom, že je potrebné určiť primárne kontaktné osoby, ktorými sú:

- za Zákazníka: Anna Mináriková
- za Poskytovateľa: Katarína Kujanová

5.6. Zmluvné strany sa v prípade riešenia mimoriadnej situácie môžu dohodnúť na pravidelných alebo mimoriadnych stretnutiach. Termín schôdzky si Zmluvné strany vždy odsúhlasia 7 dní vopred.

5.7. Kontaktná osoba Zákazníka využije možnosť priameho zadania požiadavky na službu „servis APV“ kontaktnej osobe Poskytovateľa až v prípade, že doba odozvy na štandardne zadanú požiadavku spôsobom podľa bodu 5.1., bude dlhšia, aká je stanovená v článku 3., bod 3.1. Toto sa netýka požiadavky na službu „rozvoj APV“.

6. Akceptácia a eskalačné konanie

6.1. Dodanie servisnej zákazky je bezodkladne oznámené e-mailom Zákazníkovi, v prípade Havarijnej požiadavky aj telefonicky. V oznámení sa nachádza klasifikácia servisného zásahu, popis priebehu servisného zásahu, meno riešiteľa, počet hodín strávených na riešení.

6.2. V prípade, že Zákazník nevykoná akceptáciu alebo neuplatní relevantné námietky do 5 pracovných dní, znamená to, že akceptácia bola vykonaná a Poskytovateľ si môže uplatniť z toho vyplývajúce nároky.

6.3. Poskytovateľ je povinný 5 pracovných dní po prevzatí súpisu nedostatkov, uvedené nedostatky odstrániť, prípadne v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi Zákazníka dohodnúť riešenie akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. Zákazník je povinný k tomuto účelu zabezpečiť súčinnosť svojich zodpovedných pracovníkov.

6.4. V prípade, že nedôjde k dohode Zmluvných strán ani po rokovaní ich primárnych kontaktných osôb k riešeniu problému vzniknutého medzi nimi v rámci plnenia záväzkov z tejto zmluvy, bude problém postúpený bez zbytočného odkladu eskalačným autoritám za každú Zmluvnú stranu na ich rozhodnutie.

6.5. Eskalačnými autoritami pre účely tejto Zmluvy sú:

- Za Poskytovateľa: Peter Gajdošech, Business Productivity Lead
- Za Zákazníka: Henrieta Borowiecka, riaditeľka Centra marketingu

Eskalačné authority budú eskalovaný problém riešiť vzájomnou dohodou a o výsledku dohody budú informovať primárne kontaktné osoby. Takéto rozhodnutie je konečné a obe strany vynaložia všetko úsilie, aby dospeli k dohode.

6.6. V prípade, že eskalačné konanie nebude viesť k dohode, ďalší postup bude definovaný v zmysle platných ustanovení obch. zák. č.513/1991 Zb. pre daný prípad.

7. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 7.1. Zákazník vymenuje pred podpisom tejto zmluvy Vedúcu oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za koordináciu požiadaviek jednotlivých oprávnených osôb v rámci poskytovania servisnej podpory APV.
- 7.2. Zákazník umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup k APV u Zákazníka, poskytne pracovníkom Poskytovateľa potrebný pracovný priestor, prístup k zásuvke 230V a prístup k internetu.
- 7.3. Zákazník je povinný vytvárať zálohy databázy minimálne raz za 1 pracovný deň a archivovať ich minimálne po dobu jedného mesiaca, alebo postupovať v rámci schválenej firemnej smernice o archivácii údajov. Ak Zákazník poruší túto povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou alebo poškodením údajov. Zálohovať sa bude SQL databáza MSCRM_CONFIG a SND_MSCRM.
- 7.4. V prípade požiadavky Poskytovateľa a na základe vzájomnej dohody sa Zákazník zúčastní seminárov a marketingových akcií Poskytovateľa, čím bude slúžiť ako aktívna referencia pre informovanie perspektívnych klientov. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne poskytnúť všetky informácie súvisiace ako aj zaučiť Vedúcu oprávnenú osobu na používanie a v súvislosti s používaním akéhokoľvek systému súvisiaceho s poskytovaním služby podľa tejto Zmluvy,
- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú, alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.
- 7.6. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať práce aj prostredníctvom tretích osôb, za dielo však zodpovedá, ako keby dielo vykonával sám.
- 7.7. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení tejto zmluvy riadne a načas, s odbornou starostlivosťou a dôslednosťou, podľa svojich najlepších schopností, na základe najlepších profesionálnych štandardov a v súlade s obvyklými zvyklosťami v oblasti bezpečnosti informačných systémov a v súlade s podmienkami tejto zmluvy.
- 7.8. Ak Poskytovateľ zistí, že predmet servisnej zákazky nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať Zákazníka. Poskytovateľ nie je v omeškaní ak bol termín plnenia servisnej zákazky po obojstrannej dohode Zmluvných strán posunutý.
- 7.9. Zákazník a ani Vedúca oprávnená osoba nezodpovedá za škodu a Zákazník a ani Vedúca oprávnená osoba je oprávnená neuhradiť náklady Poskytovateľa vzniknuté s poskytnutím servisu alebo reklamácie, v prípade, ak nebola o skutočnosti, ktorá má za následok vznik škody alebo náklady Poskytovateľom riadne a preukázateľne poučená a oboznámená.

8. Záruka a zodpovednosť

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, po dobu 12 mesiacov od odovzdania APV alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- 8.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.
- 8.3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný treťou stranou (okrem subdodávateľa zo strany poskytovateľa) a/alebo Zákazníkom alebo boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.
- 8.4. Pri žiadosti o novú rozvojovú požiadavku podľa článku 3. sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 týždňa. Platnosť cenovej ponuky je 30 dní. Ak Zákazník nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať servisná zákazka bude automaticky stornovaná.
- 8.5. V prípade, ak počas prác na servisnej zákazke vznikne povinnosť vykonať práce navyše, určí sa ich rozsah a cena na základe dohody Zmluvných strán, pričom Poskytovateľ predloží cenový návrh na nadprácu, na ktoré sa vytvorí samostatná servisná zákazka.

9. Ochrana informácií

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami získanými od Zákazníka ako s informáciami dôvernými a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami minimálne v takom rozsahu, ako chráni vlastné dôverné informácie podobnej povahy a dôležitosti (ktoré však nebudú v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé). Poskytovateľ nie je oprávnený informácie uvedené v tejto zmluve poskytnúť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka.
- 9.2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany len v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 9.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci striktne dodržiavali všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa poskytnutých informácií, teda najmä zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj v súlade a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“), ako aj interné pravidlá platné u Zákazníka a obvyklé pri ochrane dát a informácií pri práci s dátami Zákazníka, ktorých bol Poskytovateľ preukázateľne písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu.
- 9.4. Zákazník týmto poveruje Poskytovateľa, aby v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto zmluvy spracúvala akékoľvek osobné údaje spracúvané v jej informačných systémoch. Spracúvanie týchto údajov môže byť uskutočňované výlučne za účelom plnenia podľa tejto zmluvy, pričom okrem zákonných povinností vzťahujúcich sa na spracúvanie osobných údajov, sa plne aplikujú povinnosti zachovávania mlčanlivosti podľa tohto článku tejto zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len počas realizácie podľa tejto zmluvy a okamžite po jej ukončení akékoľvek osobné údaje, ktoré v tejto súvislosti spracúvala bezodkladne zlikvidovať. Poskytovateľ sa zaväzuje

dodržiavať mlčanlivosť v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 v znení neskorších predpisov.

10. Trvanie zmluvy

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020.
- 10.2. Zmluvné strany môžu ukončiť túto zmluvu písomnou dohodou ku dňu, ktorý bude v takejto dohode určený.
- 10.3. Každá zo Zmluvných strán môže zmluvu písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu s tým, že výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 10.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Zákazník sa dostane do omeškania po dobu viac ako 60 dní so zaplatením finančného záväzku voči Poskytovateľovi.
- 10.5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Poskytovateľ sa z dôvodu na strane Poskytovateľa dostane do omeškania po dobu viac ako 60 dní so splnením záväzku podľa tejto zmluvy. Odstúpením od zmluvy podľa tohto bodu zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody, a/alebo zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv podľa § 47a zák. č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám, nie však skôr ako 01.01.2020.
- 11.2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.
- 11.3. Túto zmluvu možno zmeniť alebo dopĺňať len na základe dohody oboch Zmluvných strán, ktorá bude mať formu písomného dodatku, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 11.4. Zmena identifikačných údajov spoločností zapisovaných do obchodného registra (napr. sídla, zástupcu), ako aj číslo účtu, zmeny útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie zmluvy alebo zmena kontaktných osôb sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce si uzavretie dodatku k tejto zmluve. Zmluvná strana je povinná zmeny týchto údajov – v závislosti od okolností prípadu – oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu písomne, najneskôr však 10 dní pred prijatím zmeny, alebo do 10 dní po vzniku účinnosti zmeny (registrácia).
- 11.5. Právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 11.6. Táto zmluva a zmluvné vzťahy, ktoré na jej základe vznikajú sa budú riadiť vo všetkých bodoch slovenským právom.

- 11.7. Obe strany sa dohodli na vynaložení maximálneho úsilia pri riešení akýchkoľvek možných sporov, ktoré môžu vzniknúť pri tejto zmluve, priateľským rokovaním. Ak takéto rokovanie je považované stranami za neúspešné, spor potom bude riešený súdnou cestou v zmysle Obch. zák. č.513/1991 Zb. a slovenského práva.
- 11.8. V prípade vypovedania tejto zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie akýchkoľvek poplatkov, ktoré boli k tomuto termínu uhradené.
- 11.9. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou oprávnení zástupcovia Zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 11.10. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1.: Oprávnené osoby Zákazníka

Príloha č. 2.: Platný cenník pre poskytovanie služieb

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Slovenské národné divadlo

Vladimír Antala

generálny riaditeľ

Solitea WBI, s.r.o.

Ing. Dita Sirotová, PhD.

konateľka

Slovenské národné divadlo

Henrieta Borowiecka

riaditeľka Centra marketingu

**Príloha č.1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému
Microsoft Dynamics CRM – Oprávnené osoby Zákazníka**

Oprávnená osoba určená na prvom mieste tohto zoznamu sa stanovuje ako Vedúca oprávnená osoba.

Meno	Telefón / Mobil	E-mail
Anna Mináriková	+421 2 204 72 272	anna.minarikova@snd.sk

**Príloha č.2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému
Microsoft Dynamics CRM - Cenník služieb**

Služba	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy
Školenia, Analytické práce, Návrh systému, Vývoj a testovanie, Konzultácie	70 € / hod
Práce projektového manažéra	80 € / hod
Údržba a podpora systému, Hot-line	70 € / hod
Parametrizácia systému, nastavenia, importy	70 € / hod
Tvorba výstupných zostáv, dohľad pri nábehu systému, tvorba dokumentácie	70 € / hod
Strata času na ceste	35 € / hod
Cestovné náklady	0,4 € / km a prípadné ubytovanie podľa reálnej ceny, max. však 50 € / noc

Cena služieb poskytovaných v pracovných dňoch mimo pracovnej doby poskytovateľa s predchádzajúcim súhlasom Zákazníka bude navýšená o 50%.

V prípade potreby práce s predchádzajúcim súhlasom Zákazníka v dňoch pracovného pokoja – víkendy a sviatky, bude štandardná cena poskytovaných služieb navýšená o 100%.