

Servisná zmluva
(ďalej len „zmluva“)

Nadobúdateľ:

Názov: Obec Hviezdoslavov
Sídlo: Hlavná ulica č. 8/10, 930 41 Hviezdoslavov
IČO: 00305456
DIČ: 2021151781
zastúpený: Ing. František Kavecký, poverený zástupca starostu obce

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

Poskytovateľ:

Názov: SYSTEM-DIGITAL s.r.o.
Sídlo: Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10
IČO: 08417571
DIČ: CZ08417571
zapísaný v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod sp. zn. C 318247
zastúpený: Mgr. Radek Mikuš, konateľ

(ďalej len „Poskytovateľ“)

ČLÁNOK 1

1.1 poskytovateľ bude na základe tejto zmluvy poskytovať nadobúdateľovi maintenance SW a technickou podporu aplikácie **Digispráva**:

- maintenance SW sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie aktualizácií a legislatívnej zmien a úprav (zaistenie súladu s predmetnými právnymi predpismi poskytovateľom),
- technickou podporou sa pre účely tejto zmluvy rozumie príjem požiadaviek na opravu a rozvoj prostredníctvom service desku, realizácie riešení incidentu a požiadavkou na rozvoj.

Technická podpora pre opravu závad bude realizovaná:

A. Kategória vady „urgentná“ – oprava do 5 hodín od nahlásenia

Vady zabráňujúce prevádzke. Produkt nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje funkčná Závada znemožňujúca činnosť systému. Tento stav môže ohroziť bežnú prevádzku Nadobúdateľa a nie je to možné riešiť organizačným opatrením.

B. Kategória vady „stredná“ – oprava do 2 dní od nahlásenia

Vady obmedzujúce prevádzku aplikácie. Funkčnosť systému je vo svojich funkciách degradovaná tak, že tento stav obmedzuje bežný chod Nadobúdateľa. Jedná sa tiež o vady spôsobujúce problémy pri užívaní a prevádzkovaní produktu, alebo jeho časti, ale umožňujúci chod, ale spôsobené problémy ide dočasne riešiť organizačnými opatreniami.

C. Kategória vady „nízká“ – oprava do 7 dní od nahlásenia

Vady neobmedzujúce prevádzku aplikácie, jedná sa o drobné vady, ktoré nespádajú do kategórie „urgentná“ alebo „stredná“.

- 1.2 Nadobúdateľ sa zaväzuje vytvoriť poskytovateľovi podmienky nevyhnutné k výkonu jeho činnosti podľa tejto zmluvy, a to najmä v podobe poskytnutia potrebných informácií a spolupráci pri odstraňovaní nedostatkov a chýb.

ČLÁNOK 2

- 2.1 Maintenance SW a technická podpora systému bude zabezpečená pracovníkom Poskytovateľa, alebo osobami, ktoré k tomu Poskytovateľ poverí.
- 2.2 Maintenance SW a technická podpora aplikácie bude prevádzaná formou:
 - telefonicky – konzultácie po telefóne v režime 5 x 8 (8 hodín v pracovných dňoch v dobe od 8:00 do 16:00)
 - prostredníctvom Service Desk – e-mailom (hrišo@digisprava.sk), webovým rozhraním v režimu 24 x 7,
 - osobne – osobné konzultácie, školenia, výjazd technika do sídla Nadobúdateľa,
 - vzdialeným prístupom – do infraštruktúry nadobúdateľa súvisiacimi s používaním aplikácie.
- 2.3 Maintenance SW a technická podpora aplikácie Digispráva bude pre Nadobúdateľa bezplatná počas celej doby plnenia Licenčnej zmluvy a používania aplikácie Digispráva.

ČLÁNOK 3

- 3.1 Poskytovateľ bude Nadobúdateľa informovať o možnosti rozšírenia jeho služieb a poskytovať mu podnety pre lepšie užívanie a správu zhotovenej aplikácie. Pri plánovanej odstávke bude Nadobúdateľ upozornený minimálne 7 dni vopred.

- 3.2 Poskytovateľ bude Nadobúdateľa informovať o jemu známych rizikách, ktoré hrozia pri výkone činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, a to hlavne pri poškodení systému Poskytovateľa, rizikám vírusu, atď.
- 3.3 Poskytovateľ bude postupovať a jednať pri poskytovaní maintenance SW a technické podpory poskytnutej aplikácie podľa tejto zmluvy so všetkou potrebnou odbornou starostlivosťou.
- 3.4 Poskytovateľ sa bude riadne a poctivo starať o predmety poskytnuté Nadobúdateľom v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
- 3.5 Nadobúdateľ nie je oprávnený zjavne zneužívať svoje práva plynúce z tejto zmluvy.“
- 3.6 Nadobúdateľ bude, k žiadosti Poskytovateľa, poskytovať Poskytovateľovi úplné, konkrétne a presné informácie týkajúce sa požadovanej opravy alebo úpravy systému. Všetku súčinnosť nevyhnutnú k plneniu tejto zmluvy.. Neposkytnutie služby v prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Nadobúdateľa v zmysle predchádzajúcej vety nie je porušením tejto zmluvy.

ČLÁNOK 4

- 4.1 Žiadne ustanovenie tejto zmluvy nebráni ani neobmedzuje účastníkov ku zverejneniu, alebo obchodnému používaniu akejkolvek technické znalosti, zručnosti, alebo skúsenosti obecnej povahy, ktorú získala pri plnení tejto Zmluvy.

ČLÁNOK 5

- 5.1 Ak dôjde pri plnení tejto zmluvy k prevedeniu diela, ktoré môže byť predmetom práv priemyslového, alebo iného duševného vlastníctva, riadia sa práva k takto prevedenému dielu príslušnými právnymi predpismi právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 5.2 Pokiaľ by sa z akéhokoľvek dôvodu ktoréhokoľvek ustanovenie tejto Zmluvy stalo neplatným, alebo nevymáhateľným, neplatnosť, alebo nevymáhateľnosť takéhoto dojednania nebude mať vplyv na platnosť a účinnosť zostavujúcich dojednaní, pokiaľ z povahy tohoto dojednania, alebo z jeho obsahu nevyplýva, že neplatné alebo nevymáhateľné dojednanie nejde oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Pokiaľ sa akékoľvek dojednanie tejto zmluvy stane neplatným, alebo nevymáhateľným, začnú Zmluvné strany rokovať za účelom novej úpravy vzájomných vzťahov tak, aby bol zachovaný pôvodný zámer Zmluvy.

ČLÁNOK 6

- 6.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to počas používania aplikácie Digispráva. Táto doba začína plynúť dňom podpisu Licenčnej zmluvy o aplikácii Digispráva oboma stranami.
- 6.2 Táto zmluva, právne a záväzkové vzťahy sa riadia právnym rádom Slovenskej republiky. Účastníci prehlasujú, že si nie sú vedomí toho, že by táto zmluva smerovala ku zhoršeniu ich právneho postavenia.

- 6.3 Účastníci sa budú snažiť riešiť prípadné spory a nároky vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou zmierlivou cestou.
- 6.4 Účastníci prehlasujú, že tuto Zmluvu uzavierajú po vzájomnej dohode, poctivo, slobodne a v dobrej viere.
- 6.5 Tato zmluva môže byť menená len písomnými dodatkami, ktoré musia byť podpísané oprávnenými zástupcami oboch účastníkov.
- 6.6 Poskytovateľ súhlasí so spracovaním osobných údajov nadobúdateľom najmä v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 6.7 Poskytovateľ je povinný uchovávať všetku dokumentáciu súvisiacu s realizáciou projektu vrátane účtovných dokladov minimálne do roku 2034. Pokiaľ je v právnych predpisoch stanovená lehota dlhšia, musí ju žiadateľ / príjemca použiť.

Vo Hviezdoslavove, dňa 09.04.2024

V Prahe, dňa 09.04.2024