

Servisná zmluva
(ďalej len „Zmluva“)

Nadobúdateľ:

Názov: Mesto Snina
Sídlo: Strojárska 2060/95, 069 01 Snina
IČO: 00323560
DIČ: 2020794666
zastúpený: Peter Vološin, primátor mesta

(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“)

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

ČLÁNOK 1

1.1 Poskytovateľ bude na základe tejto zmluvy poskytovať nadobúdateľovi údržbu software (SW) a technickú podporu aplikácie **Digispráva**:

- údržbou SW sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie aktualizácii 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 záhada 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 nespadajú do kategórie „urgentná“ alebo „stredná“.

- 1.2 Nadobúdateľ sa zaväzuje vytvoriť poskytovateľovi podmienky nevyhnutné k výkonu jeho činnosti podľa tejto zmluvy.

ČLÁNOK 2

2.1 Údržba SW a technická podpora systému bude zabezpečená pracovníkom Poskytovateľa, alebo osobami, ktoré k tomu Poskytovateľ poverí.

2.2 Údržba 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 hod. do 16:00 hod.)
- prostredníctvom Service Desk – e-mailom, 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 Údržba 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.

3.2 Poskytovateľ bude Nadobúdateľa informovať o jemu známych rizikách, ktoré hrozia pri výkone činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy.

3.3 Poskytovateľ bude postupovať a jednať pri poskytovaní údržby SW a technickej podpory poskytnutej aplikácie podľa tejto zmluvy s 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 zneužívať svoje práva plynúce z tejto zmluvy, zneužitím sa rozumie napríklad šikanózne uplatňovanie práv. Neposkytnutie služby v prípade zneužitia práv Nadobúdateľa nie je porušením tejto zmluvy.

3.6 Nadobúdateľ bude poskytovať Poskytovateľovi všetku súčinnosť nevyhnutnú k plneniu tejto zmluvy. Neposkytnutie služby v prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Nadobúdateľa nie je porušením tejto zmluvy.

ČLÁNOK 4

4.1 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady na poskytnutej aplikácii vzniknuté zásahom, alebo porušením povinností Nadobúdateľa. Rovnako nenesie zodpovednosť za závady produktu tretích strán a za závady na poskytnutej aplikácie spôsobené produktami tretích strán.

ČLÁNOK 5

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

ČLÁNOK 6

6.1 Ak dôjde pri plnení tejto zmluvy k prevedeniu diela, ktoré môže byť predmetom práv priemyselného, alebo iného duševného vlastníctva, riadia sa práva k takto prevedenému dielu príslušnými ustanoveniami Autorského zákona.

6.2 Pokiaľ by sa z akéhokoľvek dôvodu ktoréhoľvek 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 7

7.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to počas používania aplikácie Digispráva. Táto doba začína plynúť dňom účinnosti Licenčnej zmluvy o aplikácii Digispráva.

7.2 Táto zmluva, právne a záväzkové vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

7.3 Účastníci sa budú snažiť riešiť prípadné spory a nároky vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou zmierlivou cestou.

7.4 Účastníci prehlasujú, že túto Zmluvu uzatvárajú po vzájomnej dohode, poctivo, slobodne a v dobrej viere.

7.5 Tato zmluva môže byť menená len písomnými dodatkami, ktoré musia byť podpísané oprávnenými zástupcami oboch účastníkov.

7.6 Poskytovateľ súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov nadobúdateľom vo vzťahu k zákonu č. 211/2000 Z. z. , o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, a uchovaním osobných dát, ktoré budú použité v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. , o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

7.7 Poskytovateľ je povinný uchovávať všetku dokumentáciu súvisiacu s realizáciou projektu vrátane účtovných dokladov minimálne do roku 2034. Pokiaľ je v českých právnych predpisoch stanovená lehota dlhšia, musí ju žiadateľ / príjemca použiť.

V Snine, dňa:

Vo Vlášskom Meziříčí, dňa:

.....

Peter Vološin
primátor mesta Snina
nadobúdateľ

.....

Mgr. Radek Mikuš
konateľ
poskytovateľ