



Ďakujeme!

*Keď sa snažíme vynikať v našom odbore,
je pre nás cťou mať klientov ako ste vy.*

Mário Babaj
CEO WAME.sk

Zmluva o servise a údržbe počítačového programu SLA (Service Level Agreement)

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení medzi:

Poskytovateľ:

Obchodné meno:	WAME s.r.o.
Sídlo:	Priemyselná 4271, 085 01 Bardejov
IČO:	47 394 625
DIČ:	2023860234
IČ DPH:	SK2023860234
Zapísaná v:	OR OS Prešov, Odd. Sro, vl.č. 28719/P
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
IBAN:	SK76 1100 0000 0029 2890 1235
E-mail:	info@wame.sk
Tel.:	0918 565 507
V jej mene koná:	Mário Babej, konateľ
(ďalej len „ <i>poskytovateľ</i> “)	

a

Objednávateľ:

Obchodné meno: Krajské múzeum v Prešove
Sídlo: Hlavná 86, 080 01 Prešov
IČO: 37781278
DIČ: 2021481825
IČ DPH: neplatca
Právna forma: Rozpočtová organizácia
Zriaďovateľ: Prešovský samosprávny kraj / PSK /
Štatutárny zástupca: PhDr. Ľuboš Olejník, PhD. riaditeľ
E mail: lubos.olejnik@tripolitana.sk
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK95 8180 0000 0070 0051 9023
Tel.: +421 51 773 4708
V jeho mene koná: PhDr. Ľuboš Olejník, PhD. riaditeľ
(ďalej len „*objednávateľ*“)

za nasledovných zmluvných podmienok:

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Poskytovateľ podniká v segmente informačných technológií a jeho hlavným predmetom činnosti je poskytovanie komplexných služieb v oblasti vývoja počítačových programov.
2. Objednávateľ je prevádzkovateľom počítačového programu WEB TRIPOLITANA.sk
3. Účelom tejto zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností pri servise a údržbe počítačového programu prevádzkovaného objednávatelom, zabezpečení prevádzky počítačového programu prevádzkovaného objednávatelom, vrátane lokalizácie a vyriešenia prípadných incidentov.

Článok II.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi servisné a údržbové práce súvisiace s odstraňovaním väd počítačového programu a riešenia incidentov (ďalej len „*servisné služby*“) a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi odmenu za vykonané servisné služby a poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť.
2. Predmetom servisných služieb je najmä
 - riešenie incidentov, identifikácia a lokalizácia incidentov a ich príčin,
 - správa IT prostredia a zabezpečenie prevádzkových činností, zálohovanie a obnova počítačového programu po kritickom incidente,
 - konzultačné a poradenské činnosti,
 - aktualizácie dát a databázy počítačového programu (update),
 - poskytovanie opravných balíčkov,
 - implementácia legislatívnych zmien,
 - servisné odstávky počítačového programu za účelom kontroly riadneho fungovania počítačového programu a vykonávania jeho údržby.
 - úpravy menu.
 - občasné "nahodenie" vizuálne neštandardnej komplikovanejšej podstránky
 - riešenie serverových problémov (databázy, mailové schránky, prístupové údaje)
 - optimalizácia zobrazenia pre mobilné telefóny (ak vznikne chybou webu)
3. Predmetom servisných služieb nie je:
 - vývoj nových funkcií počítačového programu,
 - tvorba nového obsahu, textov, fotografií, obrázkov, grafiky
 - vkladanie bežných príspevkov, aktualít, podujatí a pod. na ktoré je predpripravené administratívne rozhranie.
 - redizajn a oprava dizajnu,
 - servis a odstraňovanie väd hardwaru,
 - servis sieťovej infraštruktúry,
 - vypožičanie záložného hardwaru,

- zabezpečenie nákupu nového hardwarového vybavenia,
- služby pripojenia k sieti internet či k iným sieťam,
- služba archivácie dát alebo ich zálohovania na externé médiá,
- správa a údržba vzduchotechnických systémov.

Článok IV.

Odmena a platobné podmienky

1. Odmena za poskytovanie služieb podľa článku II. tejto zmluvy je stanovená v paušálnej výške 200 EUR bez DPH za jeden mesiac.
2. Paušálna odmena podľa článku IV. ods. 1 tejto zmluvy zahŕňa výkon servisných prác najviac v rozsahu 10 hodín za mesiac (ďalej len „*maximálny rozsah servisných prác*“).
3. Poskytovateľ má právo na odmenu vo výške 50 EUR bez DPH za hodinu za servisné práce nad rámec dohodnutého maximálne rozsahu servisných prác.
4. Poskytovateľ má právo na odmenu vo výške 90 EUR bez DPH za hodinu za servisné práce vykonané mimo pracovnej doby.
5. K odmene bude účtovaná DPH v sadzbe podľa aktuálne platných právnych predpisov.
6. Faktúra musí spĺňať právnymi predpismi stanovené požiadavky. Poskytovateľ vystaví faktúru so splatnosťou 7 dní. Prílohou faktúry musí byť rozpis prác vykonaných v danom období.
7. V prípade omeškania objednávateľa s plnením svojich peňažných záväzkov má poskytovateľ právo na úrok z omeškania vo výške 0,5 % za každý aj začatý deň omeškania z neuhradenej splatnej sumy.

Článok V.

Incidenty, odstraňovanie incidentov

1. Incidenty sú neplánované prerušenia IT služby alebo obmedzenia kvality IT služby, vrátane takých porúch časti konfigurácie IT služby, ktoré doposiaľ nemali vplyv na služby. Incident môže byť zavinený vadou počítačového programu, bežnou prevádzkou počítačového programu, činnosťou objednávateľa alebo vyššou mocou.
2. Za kritický incident sa považuje incident pri ktorom
 - počítačový program nefunguje vôbec po dobu dlhšiu ako 10 minút,
 - dochádza celkovému zlyhaniu počítačového programu viac ako 3 krát za deň, alebo
 - funkcie počítačového programu sú narušené v takom rozsahu, že dochádza k významnému spomaleniu jeho výkonu, alebo
3. Za menej kritický incident sa považuje incident pri ktorom
 - počítačový program je funkčný, avšak dochádza k problémom pri používaní (najmä chyba vo vizuálnom rozhraní, chybné popisy, zoradenia dát, atď.), alebo
 - dochádza k výpadkom vedľajších funkcií počítačového programu.
4. Poskytovateľ je povinný začať odstraňovanie incidentov v pracovnej dobe nasledovne:
 - pri kritickom incidente do 72 hodín od nahlásenia incidentu, a
 - pri menej kritickom incidente do 6 pracovných dní od nahlásenia incidentu.
5. Lehota na začatie odstraňovania incidentov neplyní mimo pracovnej doby.

6. Poskytovateľ vykonáva odstraňovanie incidentov v pracovnej dobe, ktorá je v pracovných dňoch v čase od 09:00 hod. do 17:00 hod (ďalej len „pracovná doba“).
7. Servisné služby budú poskytovateľom vykonávané spravidla vzdialeným prístupom. Objednávateľ zabezpečí poskytnutie vzdialeného prístupu pre poskytovateľa. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi servisných služieb administrátorské prístupové kódy a heslá na prístup k počítačovému programu.
8. Poskytovateľ je oprávnený v súvislosti s vykonávaním servisných služieb kedykoľvek v dobe pracovného pokoja od 22:00 do 06:00 dočasne vyradiť počítačový program z prevádzky, alebo jeho prevádzku podstatným spôsobom obmedziť. K tomuto poskytovateľ nepotrebuje osobitný súhlas objednávateľa ani mu nie povinný túto skutočnosť oznamovať.

Článok VI.

Spôsob hlásenia incidentov, komunikácie a poskytovanie súčinnosti

1. Objednávateľ je povinný hlásiť incident okamžite po jeho vzniku telefonicky a zároveň toto oznámenie incidentu potvrdiť emailom, na kontaktné údaje uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Lehota na začiatok odstraňovania incidentu začína plynúť od momentu oznámenia incidentu emailom. Ak má objednávateľ záujem o bezodkladné začatie odstraňovania incidentov aj mimo pracovnej doby, je to objednávateľ povinný uviesť v oznámení.
2. Objednávateľ je povinný charakterizovať poskytovateľovi incident v nasledujúcej podobe:
 - popis situácie a činnosti, ktorá viedla k vzniku incidentu,
 - text chybového hlásenia (ak sa zobrazil),
 - popis postupu objednávateľa pri pokuse odstrániť incident,
3. Objednávateľ je povinný riadne spolupracovať s poskytovateľom pri lokalizácii incidentu a jeho príčiny, potrebe opätovného nasimulovania vadného stavu, testovaní vykonaných úprav a odstraňovaní dôsledkov incidentu.
4. Po ohlásení incidentu poskytovateľ určí či sa jedná o kritický incident alebo menej kritický incident.
5. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť na základe výzvy poskytovateľa. Objednávateľ nemá právny nárok na úhradu nákladov v súvislosti s poskytnutím súčinnosti.
6. Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať nasledovnými spôsobmi:
 - a) písomne,
 - b) e-mailom,
 - c) telefonicky,
 - d) prostredníctvom systému projektového riadenia.
7. Na zmenu a zánik právnych vzťahov medzi zmluvnými stranami sú zmluvné strany povinné použiť výhradne písomnú komunikáciu.

Článok VII.

Trvanie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní jedného roka, odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy.
2. Doba trvania zmluvy uvedená v bode 1 tohto článku sa automaticky predlžuje o jeden rok, pokiaľ ktorákoľvek zo zmluvných strán nedoručí druhej zmluvnej strane najneskôr tri mesiace pred uplynutím doby trvania zmluvy písomné oznámenie, že na predĺžení doby trvania zmluvy nemá záujem. Doba trvania zmluvy sa môže predĺžiť podľa tohto bodu aj opakovane.
3. V prípade, že objednávateľ viac ako jeden mesiac od splatnosti faktúry mešká s jej úhradou, považuje sa to za podstatné porušenie povinností podľa tejto zmluvy objednávateľom, a poskytovateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení objednávateľa, zastaviť mu poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy až do zaplatenia celej dlžnej čiastky vrátane príslušenstva.
4. Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy pri podstatnom porušení povinností objednávateľa podľa tejto zmluvy z titulu neuhradenia odmeny poskytovateľovi. Účinky odstúpenia nastávajú posledným dňom mesiaca v ktorom bolo doručené oznámenie o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na platnosť práv a povinností, ktoré majú podľa svojej povahy platiť aj po skončení tejto zmluvy.
5. Objednávateľ je v prípade podstatného porušenia zmluvy z titulu neuhradenia odmeny povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu rovnajúcej sa súčinu dohodnutej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac a počtu nespotrebovaných mesiacov riadneho trvania zmluvy (bez prihliadnutia na odstúpenie od zmluvy).

Článok IX.

Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ je povinný pri plnení svojho záväzku postupovať s odbornou starostlivosťou.
2. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi iba za škody spôsobené úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti. Zodpovednosť poskytovateľa sa obmedzuje na skutočnú škodu, a to vo výške, ktorú mohol poskytovateľ pri porušení svojej povinnosti rozumne predvídať.
3. Pri zavinenom porušení zmluvných povinností musí objednávateľ pred vyžadovaním náhrady škody poskytovateľa vyzvať, aby v každom prípade najprv zrealizoval opravu alebo náhradnú dodávku, resp. uviedol veci do funkčného stavu. Až v prípade nesplnenia tejto povinnosti je možné uplatniť si náhradu škody v peniazoch.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktorých výskytu mohol objednávateľ zabrániť podniknutím opatrení, ktoré by objednávateľovi nespôsobili neprimerané ťažkosti, a to najmä zabezpečením príslušných programov a pravidelným zálohovaním údajov.
5. Poskytovateľ nezodpovedá objednávateľovi za škody spôsobené nepredvídateľnými a nekontrolovateľnými okolnosťami, najmä zásahmi vyššej moci, nefunkčnosťou

hardvéru alebo operačného systému, ovládačov zariadení a iných modulov, ktoré ovplyvňujú funkčnosť operačného systému, vojnou, nepokojmi, štrajkom, požiarom, záplavami, štátnymi obmedzeniami alebo inými príčinami mimo únosnej kontroly danej zmluvnej strany. Výskyt takýchto okolností je však poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu oznámiť objednávateľovi.

6. Poskytovateľ nezodpovedá za straty alebo škody, ktoré vzniknú priamym alebo nepriamym konaním alebo nedbanlivosťou pri obsluhu zo strany objednávateľa, resp. jeho personálu, alebo nerešpektovaním informácií uvedených v dokumentácii k počítačovému programu.

Článok X.

Povinnosť mlčanlivosti

1. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri plnení tejto zmluvy. Uvedené skutočnosti nesmie oznamovať alebo inak sprístupniť tretím osobám, okrem osôb ktoré sa spoločne s poskytovateľom podieľajú na plnení predmetu tejto zmluvy.
2. Objednávateľ udeľuje neodvolateľný súhlas s uvedením obchodného mena a loga svojej spoločnosti v referenciách poskytovateľa, vrátane verejne dostupných informácií (textové a obrazové) o projekte a jeho funkciách.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o detailoch spolupráce, zdrojoch materiálov, odmeny, platobných podmienkach a financovaní, ktoré nie sú verejne dostupné. To neplatí v prípade, že platné právne predpisy Slovenskej republiky vyžadujú zverejnenie tejto zmluvy.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike.
2. Zmeny tejto zmluvy vyžadujú formu písomného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú urovnať všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou predovšetkým dohodou.
4. V prípade, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú, alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné (obsolentné), nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim hospodárskemu účelu tejto zmluvy, ktorý zmluvné strany sledovali v čase jej podpisu.
5. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
6. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopis, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis.

7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali a že táto, tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne, zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

V*Bardajove*....., dňa*21.4.2020*.....

Za poskytovateľa

Za objednávateľa

V.r.

V.r.

.....
WAME s.r.o.
Mário Babej, konateľ