

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
E-mail na ohlasovanie porúch a incidentov: info@wame.sk
Tel. na ohlasovanie porúch a incidentov: 0911 515 232
V jej mene koná: Mário Babej, konateľ
(ďalej len „*poskytovateľ*“)

a

Objednávateľ:

Obchodné meno: **IDS Východ, s.r.o.**
Sídlo: Turgenevova 36 040 01 Košice - mestská časť Juh
Korešpondenčná adresa: Strojárska 3, 040 01 Košice
IČO: 52681734
DIČ: 2121104293
IČ DPH: SK2121104293
Zapísaná v: OR OS Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 47373/V
Bankové spojenie: VÚB, a.s.
IBAN: SK39 0200 0000 0041 9152 7355
E-mail: ids vychod@ids vychod.sk
Tel.: 0948 997 625
V jej mene koná: Ing. Milan Škorupa, PhD, konateľ
Ing. Radovan Hužvík, konateľ
(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 ids vychod.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 objednávatelovi servisné a údržbové práce súvisiace s odstraňovaním väd počítačového programu a riešenia incidentov (ďalej len „*servisné služby*“) a záväzok objednávatel'a 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,
 - aktívny dohľad a lokalizácia hroziacich incidentov prostredníctvom automatických testov,
 - 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.
3. Predmetom servisných služieb nie je:
 - vývoj nových funkcií počítačového programu,
 - 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 média.

Článok III. Odmena a platobné podmienky

1. Odmena za poskytovanie služieb podľa článku II. tejto zmluvy je stanovená v paušálnej výške 175 EUR bez DPH (slovom: jednostosedemdesiatpäť Eur bez DPH) za jeden mesiac.
2. Paušálna odmena podľa bodu 1. tohto článku zahŕňa výkon servisných prác najviac v rozsahu 5 hodín za mesiac (ďalej len „*maximálny rozsah servisných prác*“).
3. Poskytovateľ má právo na odmenu vo výške 70 EUR bez DPH (slovom: sedemdesiat Eur bez DPH) za hodinu za servisné práce nad rámec dohodnutého maximálneho rozsahu servisných prác.
4. Poskytovateľ má právo na odmenu vo výške 90 EUR bez DPH (slovom: deväťdesiat 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. Odmena sa bude uhrádzať bezhotovostným prevodom na bežný účet dodávateľa na základe fakturácie dodávateľa. Faktúra je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia. Prílohou faktúry musí byť rozpis prác vykonaných v danom období. Faktúra musí spĺňať právnymi predpismi stanovené požiadavky.
7. V prípade prekročenia maximálneho rozsahu servisných prác v zmysle bodu 2. tohto článku, je poskytovateľ povinný túto informáciu písomne oznámiť objednávateľovi formou e-mailu uvedeného v záhlaví tejto zmluvy.
8. Servisné práce v zmysle bodu 3. a 4. tohto článku je poskytovateľ oprávnený vykonávať len so súhlasom alebo na žiadosť objednávateľa. V týchto prípadoch je poskytovateľ povinný oznámiť objednávateľovi formou e-mailu uvedeného v záhlaví tejto zmluvy, koľko hodín servisných prác bude trvať riešenie daného incidentu.
9. V prípade omeškania objednávateľa s plnením svojich peňažných záväzkov má poskytovateľ právo na úrok z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania z neuhradenej splatnej sumy.

Článok IV. 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;
 - funkcie počítačového programu sú narušené v takom rozsahu, že dochádza k významnému spomaleniu jeho výkonu.
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.);

- dochádza k výpadkom vedľajších funkcií počítačového programu.
- 4. Poskytovateľ je povinný začať odstraňovanie incidentov v pracovnej dobe nasledovne:
 - pri kritickom incidente do 24 hodín od nahlásenia incidentu;
 - pri menej kritickom incidente do 5 pracovných dní od nahlásenia incidentu.
- 5. Lehota na začatie odstraňovania incidentov neplynie 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. Poskytovateľ je povinný túto skutočnosť oznámiť objednávateľovi e-mailom.

Článok V.

Spôsob hlásenia incidentov, komunikácie a poskytovanie súčinnosti

1. Objednávateľ je povinný hlásiť incident okamžite po jeho vzniku telefonicky a zároveň toto oznámenie incidentu potvrdiť e-mailom, na kontaktné údaje uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Lehota na začiatok odstraňovania incidentu začína plynúť od momentu oznámenia incidentu e-mailom. 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 (po vzájomnom odsúhlasení tejto metódy postupu)

7. Na zmenu a zánik právnych vzťahov medzi zmluvnými stranami sú zmluvné strany povinné použiť výhradne písomnú komunikáciu.

Článok VI. Trvanie a ukončenie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dvanásť mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy.
2. V prípade, že objednávateľ mešká s úhradou faktúry aspoň dva mesiace, považuje sa to za podstatné porušenie povinností podľa tejto zmluvy objednávateľom. Poskytovateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení objednávateľa zastaviť poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy až do zaplatenia celej dlžnej čiastky vrátane príslušenstva.
3. Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy, ak ani po výzve nedôjde k úhrade dlžnej odmeny objednávateľom. Účinky odstúpenia nastávajú posledným dňom daného mesiaca, v ktorom bolo doručené oznámenie o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti, ktoré majú podľa svojej povahy platiť aj po skončení tejto zmluvy.
4. Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ opakovane poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z článku IV., bod 4. tejto zmluvy alebo ak svojím konaním, resp. opomenutím konania spôsobí objednávateľovi škodu. Účinky odstúpenia nastávajú posledným dňom mesiaca, v ktorom bolo doručené oznámenie o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti, ktoré majú podľa svojej povahy platiť aj po skončení tejto zmluvy.
5. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto zmluvu dohodou, a to ku dňu uvedenému v predmetnej dohode.

Článok VII. Sankcie

1. V prípade odstúpenia od zmluvy poskytovateľom v zmysle článku VI., bod 3. tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške dohodnutej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac.
2. V prípade odstúpenia od zmluvy objednávateľom v zmysle článku VI., bodu 4. tejto zmluvy je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške dohodnutej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac.
3. Zmluvné pokuty dohodnuté touto zmluvou hradí povinná strana nezávisle od toho, či a v akej výške vznikne druhej zmluvnej strane v tejto súvislosti škoda. Nárok na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje povinnosť uhradiť zmluvné pokuty podľa tejto zmluvy, ostáva zachovaný v celom rozsahu.

Článok VIII. Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ je povinný pri plnení svojho záväzku postupovať s odbornou starostlivosťou.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Pre zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností ustanovených touto zmluvou platia ustanovenia § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, ak táto zmluva neustanovuje inak.

Článok IX. 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 X. 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 výslovne a nerozporne dohodli, že jednotlivé listiny doručujú na adresy zmluvných strán uvedených v záhlaví tejto zmluvy, pričom za záväzné považujú doručenie aj prostredníctvom e-mailov, s vyznačením potvrdenia o doručení, zodpovedných osôb zmluvných strán uvedených v záhlaví tejto zmluvy, resp. osobne. Zásielka sa považuje za doručení uplynutím odbernej lehoty na pošte, respektíve odmietnutím jej osobného prevzatia.

4. Zmluvné strany sa zaväzujú urovnať všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou predovšetkým dohodou.

5. 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.

6. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovej stránke objednávateľa, a to v súlade s ustanovením § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov § 5a zákona č. 211/2000 Z. Z. O slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

7. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis.

8. 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, dňa

Za poskytovateľa:

Za objednávateľa:

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

.....
IDS Východ, s.r.o.
Ing. Milan Škorupa, PhD., konateľ
Ing. Radovan Hužvík, konateľ