

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2) zákona č. 513/1991 Zb. Obch. zákonník v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

Poskytovateľ služby: **CREANET, a.s.**
L. Svobodu 73
058 01 Poprad
Slovenská republika

IČO: 44 813 244
DIČ: 2022848564
IČ DPH: SK2022848564
Bankové spojenie: Československá obchodná banka, a.s.
číslo účtu IBAN: SK597500000004008638541
Zapísaný: v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka č. 10500/P.

Zastúpený: **Marek Mócik, predseda predstavenstva**

(ďalej len „poskytovateľ“)

Objednávateľ služby: **Mestská informačná kancelária Poprad**
Námestie sv. Egídia 43/86
058 01 Poprad
Slovenská republika

IČO: 42381193
DIČ: 2024097372
IČ DPH: SK 2024097372
Bankové spojenie: SK
Číslo účtu IBAN: SK
Zastúpený: Ing. Lucia Pitoňáková, riaditeľka

(ďalej len „objednávateľ“)

za nasledovných zmluvných podmienok:

- 1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:
 - **Webová aplikácia** je aplikácia typu klient-server vytvorená pre prostredie internetu alebo intranetu. V softvérovom inžinierstve je aplikácia poskytovaná užívateľom z webového servera cez počítačovú sieť Internet, alebo jej vnútropodnikovú obdobu (intranet).
 - **Hardware** technické zabezpečenie informačného systému.

- **Software** programové vybavenie informačného systému.
- **Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa pri riešení prevádzkového problému.
- **CTS (Customer Tracking System)** je aplikácia slúžiaca na nahlasovanie supportných prípadov a ich zaznamenávanie a sledovanie.
- **Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 16:00. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, v sídle Poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, cestovný čas (50% času konzultačného), účasť na organizačných poradách Objednávateľa, konzultácia s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.
- **Prevádzkový problém** je znefunkčnenie webového systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.
- **Priorita** je definovaná závažnosť prevádzkového problému.
- **Požiadavka na podporu** znamená oznámenie prevádzkového problému Objednávateľom Poskytovateľovi.
- **Náhradné riešenie** sa rozumie súbor úkonov potrebných na z dostupenie služby, ktorá bola z nedostupnená prevádzkovým problémom.
- **Trvalé riešenie** sa rozumie súbor úkonov potrebných na trvalé odstránenie problému, ktorý zapríčinil nedostupnosť služby.
- **Pracovný deň** sa rozumejú kalendárne dni s výnimkou víkendov, veľkonočného pondelku a nasledovných dátumov: 1.1, 24.12, 25.12, 26.12, 31.12
- **Servisný zásah** sa rozumie súbor úkonov spojených s požiadavkou na podporu zahrňujúci náhradné alebo trvalé riešenie
- **Timereport** sa rozumie výkaz vykonaných servisných zásahov s počtom hodín vykonaných prác

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať Objednávateľovi služby technickej podpory, ktoré zabezpečia odstránenie prevádzkových problémov a umožnia bezkolízny chod a plnú funkčnosť webovej aplikácie. Predmetom zmluvy sú dodávky servisných služieb software podľa kap. 4 a zároveň aj vývoj novej funkcionality webovej aplikácie.

4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnosť servisu: pracovné dni (Pondelok – Piatok) v čase (8:00 – 16:00)
- 4.2. Služby podpory zahŕňajú:
 - 1.1.1. Používanie webového portálu Objednávateľa – www.visitpoprad.sk
 - 1.1.2. Používanie redakčného systému Wordpress pre webový portál Objednávateľa – bod 4.2.1
 - 1.1.3. Prístup na aplikáciu CTS - Teamwork PM - <http://creanet.teamworkpm.net>
 - 1.1.4. Telefonické a email konzultácie.
 - 1.1.5. Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad na software (ďalej len „riešenie

prevádzkových problémov“).

4.3. Služby podpory nezahŕňajú hlavne :

1.1.6. Údržbu, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.

1.1.7. Správu hostingu a serverových služieb webových portálov

5. POSKYTOVANIE TECHNICKEJ PODPORY

5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať závažné poruchy webovej aplikácie podľa kategorizácie v tabuľke 5.6. po preukaznom ohlásení poruchy. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy ohlásené Objednávateľom formou opravy alebo úpravy webového systému, prípadne jeho častí a komponentov, podľa dispozícií Objednávateľa.

5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje že:

1.1.8. Bude informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.

1.1.9. Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna Objednávateľovej webovej aplikácie

5.2.3 Bude pripravovať návrhy na trvalé riešenie pre Objednávateľa, predkladať mu ich do testovacieho prostredia a po ich schválení Objednávateľom, ich aj realizovať v lehote stanovenej v ďalšej časti tejto zmluvy v produkčnom prostredí.

5.3. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:

1.1.10. **kategória 1** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie informačného systému; t.j. nie je zabezpečená elektronická komunikácia a tok dát informačného systému Objednávateľa a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému Objednávateľa. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním prevádzkového problému. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému musí byť vždy telefonicky, s následným urobeným záznamom do aplikácie CTS resp. zaslaním emailom.

1.1.11. **kategória 2** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto PP je realizované urobením záznamu do aplikácie CTS.

1.1.12. **kategória 3** – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému je realizované urobením záznamu do aplikácie CTS resp. zaslaním emailom.

5.4. Kategorizácia prevádzkového problému je povinným údajom pri nahlásení prevádzkového problému.

5.5. V nasledujúcom sú definované typy odozvy na nahlásenie prevádzkového problému:

1.1.13. **Doba odozvy:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je spätne kontaktovaný Poskytovateľom.

1.1.14. **Doba opravy:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je služba znedostupnená prevádzkovým problémom opäť v prevádzke. Pre dobu opravy je akceptované aj náhradné riešenie. Do doby opravy sa nezapočítava čas potrebný na parciálne riešenie problému treťou stranou.

1.1.15. **Doba riešenia:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je tento problém odstránený. Riešenie musí byť efektívne a pre Objednávateľa plne vyhovujúce,

čo potvrdí preukazateľným spôsobom reakciou na navrhované riešenie. Do doby riešenia sa nezapočítava čas potrebný na parciálne riešenie problému treťou stranou a čas potrebný na reakciu na navrhované riešenie, tj. doba medzi prijatím návrhu riešenia od Poskytovateľa, a reakciou Objednávateľa na tento návrh.

5.6. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté doby odozvy v závislosti od kategórie problému:

| | Kategória 1 | Kategória 2 | Kategória 3 |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Doba odozvy 08:00 - 17:00 | 1 hod | 1 hod | 1 hod |
| Doba odozvy 17:00 - 08:00 | 1 hod | 1 hod | 1 hod |
| Doba opravy | 2 pracovné dni | 2 pracovné dni | 2 pracovné dni |
| Doba riešenia | 3 pracovné dni | 3 pracovné dni | 3 pracovné dni |

- 5.7. Poskytovateľ má právo odmietnuť riešenie prevádzkového problému v prípade, že problém je zapríčinený nekorektným správaním komponentov dodaných treťou stranou.
- 5.8. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 5.9. Hlásenie prevádzkových problémov a konzultácie:

1.1.16. Poruchy bude Objednávateľ oznamovať:

telefonicky +421 918
elektronicky prostredníctvom email visitpoprad@creanet.sk
elektronicky na adrese: <http://creanet.teamworkpm.net>

1.1.17. Konzultácie zabezpečí Poskytovateľ servisu prostredníctvom:

telefonicky +421 918
elektronicky prostredníctvom email: visitpoprad@creanet.sk
elektronicky na adrese: <http://creanet.teamworkpm.net>

6. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene poskytnutých služieb v paušálnej sume vo výške 150,00 €/mesiac bez DPH (slovom: jednostopäťdesiat eur), ktorá zahŕňa dostupnosť servisu podľa článku 4.1 tejto zmluvy a objem vykonaných prác v rozsahu 6 hodín mesačne. Objem vykonaných prác zahrnutých v paušálnej sume je medzi kalendárnymi mesiacmi prenosný. Sadzbu za služby poskytované nad rámec stanoveného paušálu si zmluvné strany dohodli v cene 20,00 €/každá hodina (slovom dvadsať eur) bez DPH.
- 6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví za poskytnuté služby faktúru, ktorá musí obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa príslušných zákonných ustanovení. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje informovať Objednávateľa o plnení predmetu zmluvy formou TimeReportu o čerpaní hodín za ukončený mesiac a o objeme vykonaných prác, ktorý sa prenesie do nasledujúceho mesiaca, a to v elektronickej podobe oprávnenej osobe Objednávateľa. K uvedeným cenám bude Poskytovateľ účtovať aktuálne platnú sadzbu DPH.

- 6.3. Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet Poskytovateľa dohodnutú sumu, prípadne jej časť, na základe faktúr Poskytovateľa do 14 dní odo dňa ich vystavenia vrátane.

7. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dohodnutý predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí Poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu servisných služieb prístup ku všetkým častiam webového systému, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
- 7.3. Objednávateľ sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
- 7.4. Nahlasovanie a špecifikovanie porúch na Poskytovateľa sú oprávnení vykonať len poverení pracovníci Objednávateľa.
- 7.5. Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi mená poverených pracovníkov, ich telefónne čísla, E-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.
- 7.6. Objednávateľ sa stáva vlastníkom všetkých zdrojových kódov a grafických návrhov vytvorených na základe požiadaviek.

8. ZMLUVNÉ POKUTY

- 8.1. V prípade nedodržania doby riešenia špecifikovanej v bode 5.6. tejto zmluvy, si Objednávateľ môže uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

| Doba riešenia nad rámec podľa bodu 5.6. | Zmluvná pokuta zo sumy fakturovanej za jednotlivý servisný zásah |
|---|--|
| 0 – 2 hodiny | 10% |
| 2 – 4 hodiny | 15% |
| 4 – 8 hodín | 20% |
| 8 – 16 hodín | 30% |
| 16 – 24 hodín | 40% |
| nad 24 hodín | 100% |

- 8.2. V prípade omeškania s platbou si Poskytovateľ môže uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania v zmysle platných zákonných ustanovení.

9. UKONČENIE ZMLUVY

- 9.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – 1 rok od nadobudnutia jej účinnosti. V prípade, ak niektorá zo zmluvných strán nedoručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o ukončení zmluvy najneskôr 60 dní pred ukončením ročného obdobia, platnosť a účinnosť zmluvy sa automaticky predlžuje vždy o ďalší jeden rok.
- 9.2. Túto zmluvu možno ukončiť aj výpoveďou ktorejkoľvek strany, aj bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 60 dní a začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 9.3. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb technickej podpory písomnou formou od zmluvy odstúpiť, a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb Poskytovateľom podľa


článku 4. tejto zmluvy.

- 9.4. Túto zmluvu možno ukončiť aj dohodou zmluvných strán.
- 9.5. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.
- 9.6. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu v prípade dlhodobého porušovania finančnej disciplíny zo strany objednávateľa. Za dlhodobé porušovanie finančnej disciplíny sa považuje neuhradenie faktúr do 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na internetovej stránke Objednávateľa.
- 10.2. Vzťahy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami platného Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov.
- 10.3. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zadaniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.
- 10.4. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ a Poskytovateľ obdržia po jednom rovnopise.
- 2 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu riadne prečítali, s jej obsahom súhlasia 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 Poprade dňa: 01.02.2017

 **CREANET**
CREANET, s.r.o. - Svobodná 73, 058 01 Poprad
IČO: 44 813 241, Mesto Mäčok, 022648564
CREANET, a.s.
predseda predstavenstva

Mestská informačná kancelária Poprad
Nám. sv. Egídia 43/86
058 01 Poprad
IČO: 42 381 193, DIČ: 2024097372
Tel./Fax: +421 52 77 21 394

Ing. Lucia Pitoňáková
Mestská informačná kancelária Poprad
riaditeľka