



SERVISNÁ ZMLUVA K SW ATTIS

(táto Servisná zmluva ďalej len "Zmluva")

UZAVRETÁ MEDZI

Mestská časť Bratislava - Petržalka

Kutlíkova 17, 852 12 Bratislava

IČO: 00 603 201

DIČ: 2020936643

Zastúpená Ing. Vladimírom Bajanom, starostom mestskej časti Bratislava-Petržalka

(ďalej len "Objednávateľ")

a

ATTN Consulting s.r.o.

Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc

IČO: 258 94 978

DIČ: CZ25894978

Konajúci Ing. Alexander Toloch, konateľom spoločnosti

Zapísaná v Obchodnom registri Krajského súdu v Ostrave, oddiel C, vložka 24596

(ďalej len "Zhotoviteľ")

(Objednávateľ a Zhotoviteľ spolu ďalej aj „Zmluvné strany“)

ČLÁNOK I.

PREDMET ZMLUVY, DEFINÍCIE

1. Na základe tejto Zmluvy sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledujúce servisné služby a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi za poskytnuté služby cenu dohodnutú v čl. 4 tejto Zmluvy:
 - a. update existujúcej verzie programu ATTIS a upgrade na verziu nasledujúcu, ktorá bola uvedená do distribúcie v čase platnosti Zmluvy (vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie) prostredníctvom internetu. Stiahnutie a inštaláciu aktualizácií vykonáva Objednávateľ,
 - b. priebežné poskytovanie služby technickej a metodickej podpory prevádzky programového vybavenia ATTIS a prípadnej ďalšej podpory v odbore informačných technológií v rozsahu a v cenách podľa Prílohy. č. I, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy
(ďalej len "Servisná činnosť").

2. Presná špecifikácia Servisnej činnosti, jej rozsah, cena a prípadne forma objednávaní a akceptácia, je podrobne špecifikovaná v Prílohe č. I. tejto Zmluvy a jedná sa o službu Basic, Hotline, Helpdesk a Metodickú podporu (body 1, 2, 3 a 4).

Servisná činnosť podľa tejto Zmluvy nie je servis:

- a. hardvéru (zodpovednosť za chyby a záruka za kvalitu sa riadia príslušnými zmluvami uzatvorenými s jednotlivými výrobcami alebo distribútormi, popr. záručnými podmienkami),
 - b. softvéru iných dodávateľov než Zhotoviteľa,
 - c. koncových staníc a tlačiarní,
 - d. sieťovej infraštruktúry (ako pasívna časť siete - kabeláž, tak aktívne sieťové prvky),
 - e. pripojenie k sieti Internet či k iným sieťam.
3. Zmluvné strany prehlasujú, že Servisná činnosť a jej špecifikácia a rozsah uvedený v Prílohe č. I tejto Zmluvy sa považujú za presne a zrozumiteľne definované. V prípade rozporu ohľadom rozsahu poskytovanej Servisnej činnosti, ktorý nebude možné odstrániť podrobným výkladom Prílohy č. I tejto Zmluvy platí, že na určenie rozsahu poskytovanej Servisnej činnosti je rozhodujúce stanovisko Zhotoviteľa, a to pri zachovaní všetkých definovaných náležitostí Servisnej činnosti a rovnakej používateľskej funkčnosti. Zhotoviteľ nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá jemu alebo tretej osobe vznikne v dôsledku uvedeného postupu.
 4. Zhotoviteľ touto Zmluvou ďalej poskytuje Objednávateľovi užívacie právo (licenciu) k upgradovaným verziám sw ATTIS vykonaným na základe tejto Zmluvy.

ČLÁNOK II.

DEFINÍCIE INCIDENTU, SPÔSOB HLÁSENIA INCIDENTOV

1. Na účely tejto Zmluvy sa za incident považuje neplánované prerušenie služby alebo obmedzenia kvality služieb a ďalej poruchu hardvérového zariadenia a vlastného SW ATTIS.
2. Objednávateľ je povinný nahlásiť incident okamžite po jeho vzniku pomocou systému ATTIS-HelpDesk dostupného na webovej adrese support.attis.cz, a to podľa postupu opísaného v metodike práce so systémom ATTIS-HelpDesk tvoriacim Prílohu č. II. tejto Zmluvy. Zhotoviteľ je povinný do troch dní od podpísania tejto Zmluvy aktivovať - sprístupniť systém ATTIS-HelpDesk - užívateľom písomne špecifikovaným Objednávateľom.
3. Reakčnou dobou sa pre účely tejto Zmluvy rozumie doba medzi prijatím požiadavky a začiatkom poskytovania Servisných činností. Reakčná doba začína plynúť okamihom preukázaného zavedenia hlásenia/požiadavky Objednávateľa do systému ATTIS-HelpDesk.

4. Zahájením Servisnej činnosti sa rozumie rozbehnutie činnosti zo strany Zhotoviteľa, vedúce k riešeniu požiadaviek Objednávateľa. Toto je zaznamenané v systéme ATTIS-HelpDesk formou prijatia požiadavky konkrétnym riešiteľom.
5. Servisná činnosť môže byť realizovaná formou:
 - a. Výjazdom technika (on-site) do lokalít uvedených v prílohe č. III tejto Zmluvy,
 - b. Vzdialeným prístupom do siete Objednávateľa. Vzdialený prístup bude využívaný vo všetkých prípadoch, kedy nebude nutná fyzická prítomnosť Zhotoviteľa u Objednávateľa alebo táto nebude priamo vyžiadaná Objednávateľom. Objednávateľ zaistí do 3 pracovných dní odo dňa uzavretia tejto Zmluvy vzdialený prístup prostredníctvom dátového spoja, linky ISDN alebo iným dohodnutým spôsobom,
 - c. Technickou podporou pracovníkov Objednávateľa.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Zhotoviteľ nedodrží reakčnú dobu riešenia reklamácií resp. ukončí reklamáciu neskôr ako v lehote stanovenej v Prílohe č. I tejto Zmluvy, zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,- EUR za každý aj začatý deň omeškania až do jej úplného doriešenia.
7. Objednávateľ je oprávnený podľa svojho uváženia započítať akékoľvek svoje finančné záväzky podľa tejto Zmluvy, ktoré má voči Zhotoviteľovi oproti akýmkoľvek svojim pohľadávkam, ktoré vznikli Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy voči Zhotoviteľovi.

ČLÁNOK III.

PODMIENKY PLNENIA

1. Zhotoviteľ je povinný po celú dobu trvania tejto Zmluvy udržiavať v prevádzke softvérové riešenie ATTIS-HelpDesk ako primárne kontaktné miesto pre komunikáciu Objednávateľa so Zhotoviteľom.

ČLÁNOK IV.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za poskytnutú Servisnú činnosť je stanovená dohodou Zmluvných strán a je uvedená v Prílohe č. I, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej len "Cena").
2. K Cene bude pripočítaná DPH v zákonnej výške ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
3. Do šiesteho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca Zhotoviteľ vypočíta na základe Prílohy č. I Cenu za predchádzajúci kalendárny mesiac a vystaví príslušný daňový doklad (faktúru). Prílohou daňového dokladu bude výkaz zostavený tak, aby bolo možné overiť kalkuláciu Ceny uskutočnenej Servisnej činnosti podľa Prílohy č. I. Zmluvy. Faktúra - daňový doklad bude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov SR.
4. Faktúry vyhotovené Zhotoviteľom sú splatné do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
5. Po dobu trvania omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní je Zhotoviteľ počnúc 15tym dňom omeškania Objednávateľa oprávnený obmedziť poskytovanie Servisnej činnosti. Zhotoviteľ nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá jemu alebo akejkoľvek tretej osobe vznikne v dôsledku takéhoto postupu.
6. V prípade, že faktúra a jej prílohy nebudú obsahovať všetky dohodnuté náležitosti, má Objednávateľ právo takúto faktúru neuhradiť a vrátiť Zhotoviteľovi s uvedením všetkých nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

ČLÁNOK V.

SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Objednávateľ je povinný poskytovať Zhotoviteľovi všetku potrebnú súčinnosť a vstupy potrebné na vykonanie Servisnej činnosti podľa tejto Zmluvy, ktoré si Zhotoviteľ vyžiada a ktoré súvisia s predmetom tejto Zmluvy. Objednávateľ sa najmä zaväzuje:
 - a. informovať o nových kontaktných osobách Objednávateľa poverených na komunikáciu so zástupcami Zhotoviteľa;
 - b. zabezpečiť účasť povereného zástupcu Objednávateľa znalého IT infraštruktúry a potrieb Objednávateľa;
 - c. zabezpečiť aktívnu spoluprácu osôb poverených Objednávateľom so Zhotoviteľom;
 - d. umožniť vstup zamestnancov Zhotoviteľa do priestorov Objednávateľa;
 - e. umožniť vzdialený prístup Zhotoviteľa do siete a k aplikáciám Objednávateľa a oznámiť Zhotoviteľovi potrebné prístupové údaje, a to formou terminálového prístupu do svojej dátovej siete z IP adresy Zhotoviteľa protokolom TCP (IP, popr. vytáčaného modemového pripojenia) alebo iným softvérom na vzdialenú správu napr. Team Viewer;
 - f. umožniť Zhotoviteľovi sledovať priebeh plnenia predmetu Zmluvy z hľadiska stanovených cieľov, v prípade potreby informovať Zhotoviteľa o vzniknutých problémoch;
 - g. poskytnúť úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné k riadnemu plneniu povinností Zhotoviteľa.
2. Súčinnosť medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom pri realizácii predmetu tejto Zmluvy sa deje prostredníctvom kontaktných zamestnancov Objednávateľa uvedených v Prílohe č. IV tejto Zmluvy a kontaktných zamestnancov Zhotoviteľa a spočíva v činnostiach Zmluvných strán popísaných v ods. 1. tohto článku tejto Zmluvy.
3. Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy po dobu, po ktorú trvá omeškanie Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti podľa tejto Zmluvy, a / alebo po dobu, po ktorú trvá omeškanie Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti Zhotoviteľovi.

ČLÁNOK VI.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A SANKCIE

1. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní má Zhotoviteľ počnúc 15-tym dňom omeškania právo na úhradu úroku z omeškania v zákonnej výške.
2. Zhotoviteľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto Zmluvy. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu, ak sa jedná o incident, ktorý zapríčinila technická či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zhotoviteľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie incidentu (najmä prípad, keď nastala technická porucha na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantnej pre prevádzku softvéru).

ČLÁNOK VII.

UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31. 03. 2018
2. Tuto Zmluvu možno ukončiť:
 - a. dohodou Zmluvných strán;

- b. výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane;
- c. odstúpením iba v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa pre účely tejto Zmluvy rozumie:
 - na strane Zhotoviteľa omeškanie s odstránením incidentu dlhším ako 15 dní;
 - na strane Objednávateľa omeškanie s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšie ako 30 dní odo dňa jej splatnosti a / alebo neposkytnutia súčinnosti podľa čl. 5 tejto Zmluvy dlhšie ako 14 dní, a to aj napriek písomnej výzve Zhotoviteľa.

Odstúpenie musí byť vykonané písomne, musí byť odôvodnené a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane, inak je neplatné. Odstúpením zaniká táto Zmluva v deň, kedy bude písomné vyhotovenie odstúpenia doručené druhej Zmluvnej strane.

ČLÁNOK VIII.

VYŠŠIA MOC

1. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie s plnením povinností stanovených touto Zmluvou, pokiaľ bolo spôsobené vyššou mocou.

ČLÁNOK IX.

MLČANLIVOSŤ

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a skutočnostiach súvisiacich s činnosťami v rámci plnenia tejto Zmluvy, s ktorými prídu v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy do styku, najmä o ustanoveniach a podmienkach tejto Zmluvy, charakteru tejto spolupráce a vzťahoch s tretími stranami vôbec, o cenách, obchodných zámeroch a podnikateľských príležitostiach druhej strany, ktoré sa dozvie v priebehu plnenia tejto Zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie či skutočnosti, ktoré sú verejne prístupné, alebo ktoré sa verejne prístupné stanú inak, než v dôsledku porušenia tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti u všetkých svojich zamestnancov a tretích osôb, ktorých použijú na plnenie povinností podľa tejto Zmluvy.

ČLÁNOK X

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany súhlasia so všetkými ustanoveniami, ktoré sú obsiahnuté v tejto Zmluve. Zmeny tejto Zmluvy možno vykonávať iba formou písomných, chronologicky očíslovaných dodatkov, ktoré sa po ich podpise oboma Zmluvnými stranami stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovej stránke mestskej časti Bratislava-Petržalka.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy.
4. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
5. Ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť zvyšných ustanovení tejto Zmluvy. Neplatné či neúčinné ustanovenia budú v takom prípade Zmluvnými stranami nahradené takými platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré budú sledovať rovnaký účel a budú mať rovnaký ekonomický dopad.
6. Zmluva je vyhotovená v šiestich vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých jedno vyhotovenie dostane Zhotoviteľ a päť vyhotovení dostane Objednávateľ.
7. Práva a povinnosti z tejto Zmluvy vyplývajúce prechádzajú na právnych nástupcov oboch Zmluvných strán.
8. Zmluvné strany sa prípadné spory medzi sebou pokúsia riešiť najskôr zmierlivou cestou a až po márnom pokuse sa obrátia na príslušný súd.
9. Zoznam príloh:
 - Príloha č. I Špecifikácia rozsahu, doby a ceny jednotlivých služieb
 - Príloha č. II Metodika práce so systémom ATTIS-HelpDesk
 - Príloha č. III Licenčný certifikát
 - Príloha č. IV Zoznam zamestnancov Objednávateľa zodpovedných za súčinnosť

V Bratislave, dňa 22.03.2017

V Olomouci, dňa 9.3.2017



ATTN
Consulting

ATTN Consulting s.r.o. (2)
Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc
IČ: 25894978

Za Objednávateľa

Ing. Vladimír Bajan

starosta

Za Zhotoviteľa

Ing. Alexander Toloch

konateľ