

Zmluva o poskytovaní služieb
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
(ďalej len ako „Zmluva”)

Zmluvné strany:

Obchodné meno: **Rozhlas a televízia Slovenska**
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO: 47 232 480
IC DPH: SK2023169973
Zapísaná: v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Po, Vložka č. 1922/B
IBAN: XXXXXX
SWIFT kód: XXXXXX
Zastúpená: PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

(ďalej len ako „objednávateľ”)

a

Obchodné meno: CREANET, a.s.
Sídlo: L. Svobodu 73, 05801Poprad

IČO: 44 813 244
DIČ: 2022848564
IČ DPH: SK2022848564
Bankové spojenie: XXXXXX
číslo účtu IBAN: XXXXXX
Zapísaný: v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka č. 10500/P.
Zastúpený: Marek Môcik, predseda predstavenstva

(ďalej len „poskytovateľ“)
(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany”)

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

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

čl. I
Predmet Zmluvy

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 stránky E-shop RTVS a servisné služby. Opis predmetu zákazky tvorí prílohu 1 tejto zmluvy.

2. Túto zmluvu o poskytovaní služieb uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na predmet zákazky „E-shop RTVS“ (ďalej len „verejné obstarávanie“).

čl. II Odmena

1. V súlade s ustanoveniami zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za poskytnutie služieb v sume vo výške 9600 €²⁴ mesiacov bez DPH (slovom: deväťtisíc šesťsto eur), ktorá zahŕňa dostupnosť servisu a technickej podpory podľa článku 4 tejto zmluvy a objem vykonaných prác v rozsahu 10 osobohodín mesačne. Objem nevyužitých osobohodín zahrnutých v paušálnej sume je medzi kalendárnymi mesiacmi prenosný. Sadzbu za služby poskytované nad rámec stanoveného paušálu si zmluvné strany dohodli v cene 40 €/každá hodina (slovom štyridsať eur) bez DPH.
2. Cenová ponuka poskytovateľa tvorí prílohu 2 tejto zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví za poskytnuté služby faktúru, ktorej prílohou bude súpis vykonaných prác a objem čerpania hodín. Faktúra 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 nevyužitých osobohodín, ktorý sa prenesie do nasledujúceho mesiaca, a to v elektronickej podobe oprávnenej osobe Objednávateľa. K uvedeným cenám bude Poskytovateľ účtovať aktuálne platnú sadzbu DPH.
4. Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet Poskytovateľa fakturovanú sumu na základe faktúry Poskytovateľa a to do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky požadované náležitosti podľa z. č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju na prepracovanie druhej zmluvnej strane s vyznačením novej lehoty splatnosti

čl. III Špecifikácia prostredia a rozsahu

1. Dostupnosť servisu: pracovné dni (Pondelok – Piatok) v čase (8:00 – 16:00)
2. Servisné služby zahŕňajú:
 - 2.1. vývoj novej funkcionality webovej aplikácie podľa požiadaviek Objednávateľa
 - 2.2. servisný zásah
3. Služby podpory zahŕňajú:
 - 3.1. používanie webového portálu Objednávateľa – shop.rtvsk
 - 3.2. používanie redakčného systému Wordpress pre webový portál Objednávateľa – bod 3.1 tohto článku zmluvy
 - 3.3. prístup na aplikáciu CTS - Teamwork PM - <http://creanet.teamworkpm.net>
 - 3.4. telefonické a email konzultácie

- 3.5. riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad na software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“)
4. Služby podpory nezahŕňajú hlavne:
 - 4.1. údržbu, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.
 - 4.2. správu hostingu a serverových služieb webových portálov

čl. IV **Poskytnutie služieb**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, jej príloh, a podľa pokynov Objednávateľa, v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré sú mu známe a/alebo ktoré mu vzhľadom na okolnosti pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti mali byť známe, resp. ktoré mal Poskytovateľ poznať a v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, potom ako sa o tom dozvedel, informovať písomne Objednávateľa o akýchkoľvek okolnostiach dôležitých pre riadne poskytovanie služieb a akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na zmenu alebo doplnenie alebo udelenie pokynov Objednávateľa voči Poskytovateľovi.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu a odstraňovať závažné poruchy webovej stránky podľa kategorizácie v tabuľke 8. 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.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje že:
 - 4.1. Bude informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.
 - 4.2. Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna Objednávateľovej webovej aplikácie
 - 4.3. 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. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
 - 5.1. 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.
 - 5.2. kategória 2 - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému, t.j. prejavujú sa v nehode 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.

- 5.3. kategória 3 – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému je realizované urobením záznamu do aplikácie CTS resp. zaslaním emailom.
6. Kategorizácia prevádzkového problému je povinným údajom pri nahlásení prevádzkového problému.
7. V nasledujúcom odseku sú definované typy odozvy na nahlásenie prevádzkového problému:
- 7.1. Doba odozvy: je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je spätne kontaktovaný Poskytovateľom.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
8. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté doby odozvy v závislosti od kategórie problému:

	Kategória 1	Kategória 2	Kategória 3
Doba odozvy 08:00 - 17:00	6 hod	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Doba odozvy 17:00 - 08:00	1 pracovný deň	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Doba opravy	2 pracovné dni	2 pracovné dni	2 pracovné dni
Doba riešenia	3 pracovné dni	3 pracovné dni	3 pracovné dni

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

telefonicky +421 918 561 984
elektronicky prostredníctvom emailu shoprtvs@creanet.sk
elektronicky na adrese: <http://creanet.teamworkpm.net>

12. Konzultácie zabezpečí Poskytovateľ servisu prostredníctvom:
telefonicky +421 918 561 984
elektronicky prostredníctvom email: shoprtvs@creanet.sk
elektronicky na adrese: <http://creanet.teamworkpm.net>

čl. V

Závazky zmluvných strán

- Poskytovateľ sa zaväzuje dohodnutý predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť.
- 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.
- 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.
- Nahlasovanie a špecifikovanie porúch na Poskytovateľa sú oprávnení vykonať len poverení pracovníci Objednávateľa.
- 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.
- Objednávateľ sa stáva vlastníkom všetkých zdrojových kódov a grafických návrhov vytvorených na základe požiadaviek.

čl. VI

Zmluvné pokuty

- V prípade nedodržania doby riešenia špecifikovanej v čl. IV bode 8. tejto zmluvy, si Objednávateľ môže uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

Doba riešenia nad rámec	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%
--------------	------

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

čl. VII Ukončenie zmluvy

1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – 2 roky od nadobudnutia jej účinnosti
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.
3. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb písomnou formou od zmluvy odstúpiť, a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb Poskytovateľom podľa článku 4. tejto zmluvy.
4. Túto zmluvu možno ukončiť aj dohodou zmluvných strán.
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.
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.

čl. VIII Záverečné ustanovenia

7. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
8. Táto zmluva môže byť menená výlučne formou písomných a očíslovaných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
9. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré táto zmluva výslovne neupravuje, ako aj zmluva samotná sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, najmä Obchodným zákonníkom.
10. Ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú bezodkladne písomným dodatkom nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia a účelu tejto zmluvy. Do doby uzavretia písomného dodatku platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu, a ani jednostranne započítať vzájomné pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

11. Zmluvné strany berú na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť túto zmluvu podľa § 5a z.č. 211/2000 z.z. v znení neskorších predpisov a na tento účel zmluvné strany prehlasujú, že súhlasia so zverejnením zmluvy v rozsahu platnej legislatívy.
12. Akékoľvek spory a nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace sa budú riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou zmluvných strán v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že akékoľvek spory alebo nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace nevyriešia dohodou, rozhodne o nich vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.
13. Táto zmluva je vyhotovená v 2 originálnych rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
14. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpísali, a sú si plne vedomí následkov z nej vyplývajúcich.
15. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky a príloha č. 2 – Cenová ponuka poskytovateľa

V Poprade, dňa

V Bratislave, dňa

za poskytovateľa
Marek Môcik,
konateľ

za objednávateľa
PhDr. Jaroslav Rezník,
generálny riaditeľ RTVS

Príloha č. 1
Opis predmetu zákazky

E-shop RTVS

1. Základné informácie

Predmet

E-shop RTVS ponúka darčkové predmety a predmety súvisiace s televíznym a rozhlasovým obsahom RTVS. Predmetom prieskumu trhu je technická podpora a údržba webovej stránky, zabezpečenie plynulého, bezkolízneho stavu, prípadne oprava chýb a nedostatkov.

Slovník pojmov

- **Nahlásenie** znamená nahlásenie žiadosti o vykonanie zmeny od Objednávateľa,

- **Riešenie** znamená funkčné riešenie webovej stránky a redakčného systému,
- **Porucha** znamená chyba v Riešení,
- **Servisné hodiny** znamená počet osobohodín pracovného výkonu poskytovateľa,
- **Servisná podpora** znamená poskytovateľ zabezpečí podporu pri riešení žiadostí o vykonanie zmeny,
- **Servisné služby** znamená služby potrebné pri znefunkčnení dodaného systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie,
- **Redakčný systém** je webová aplikácia vytvorená pre manažment a správu obsahu.

Komu je dokumentácia určená

Dokumentácia je určená osloveným potenciálnym dodávateľom komplexného technického riešenia.

Rozsah zadania

Plnenie zadania v rozsahu návrhu webovej stránky a jej technického riešenie, vývoj, uvedenie na trh a následná podpora, údržba a aktualizácia.

2. Celkový opis predmetu zadania

Kontext

E-shop RTVS pozostáva z hlavnej stránky a podstránok, na ktorých sa nachádzajú ponúkané produkty. Na jednotlivých podstránkach je možné si produkty objednať. Stránka takisto obsahuje prihlasovacie rozhranie a platobnú bránu.

Rozsah funkcií webovej podstránky

Okrem primárnej funkcie sprostredkovať ponuku darčkových predmetov a ďalších produktov RTVS a prevádzky nákupného procesu, na webovej stránke možno nájsť:

- fulltext vyhľadávanie,
- bannerové pozície,
- TOP produkty a ďalšie filtre,
- súvisiace produkty.

Používatelia a cieľová skupina

Viac ako polovica návštevníkov vstupuje na webové stránke RTVS prostredníctvom mobilných zariadení. Chceme im poskytnúť komfort webovej stránky plne prispôsobenej pre mobilné zariadenia.

Technické pozadie

Webová stránka je postavená na redakčnom systéme Wordpress. Serverové riešenie si ponecháva RTVS na svojej strane.

Dokumentácia

Požadujeme technickú dokumentáciu už v momente spustenia webovej stránky.

Dizajn a implementácia

Rozhranie webovej stránky musí spĺňať základne podmienky dizajn manuálu RTVS.

Autorské práva

Všetky licencie a oprávnenia ostávajú na strane zadávateľa, a to bezvýhradne, bezodplatne, časovo neobmedzene, platné pre celé územie Slovenskej republiky a v neobmedzenom rozsahu.

Ďalšie predpoklady a závislosti

Po uplynutí zmluvnej spolupráce bude možné projekt kompletne odovzdať do rúk RTVS.

3. Rozsah požadovaného plnenia

Servis a podpora (24 mesiacov)

- 10 osobohodín/mesiac s možnosťou prenosu nevyčerpaných osobohodín do nasledujúceho mesiaca
- technická podpora 7 dní v týždni
- údržba a pravidelné softvérové aktualizácie
- odstraňovanie reportovaných chýb promptne, podľa priorít
- aktualizácie vyplývajúce z legislatívnych zmien platných v čase prevádzky systému na území EÚ a Slovenskej republiky
- dodržiavanie dizajnu manuálu RTVS
- nastavenie analytických nástrojov
- prípadné konzultácie a školenia

Príloha č. 2

Cenová ponuka poskytovateľa



Cenová ponuka: **TECHNICKÁ PODPORA - SHOP.RTVS.SK**
Klient: **RTVS, a.s.**
Obdobie: **24 mesiacov**

Úloha	Špecifikácia / Poznámka	Zdroj	Cena /hod	Počet hod.	Cena celkom €
Support					
Mesačný support	Pravidelná údržba systémov, Aktualizácie, Zábňovanie, Technická podpora, Úpravy na webe podľa požiadaviek , 24 mesiacov	Front-end vývojár / Back-end vývojár	40	240	9 600,00

cena je uvádzaná bez dph

SPOLU 9 600,00



Telefón: +421 52 431 3771
E-mail: creanet@creanet.sk
Web: www.creanet.sk

Adresa:
CREANET a.s., L. Svobodu 73,
058 01 Poprad

TVA: 400 863 8541 / 7500
IBAN: SK59 7500 0000 0040 0863 8541
SWIFT: CEKOSBX