

Zmluva o službách servisnej podpory (L-01/2022-SLA)

uzavretá v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

Článok 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:	Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Právnická fakulta
Sídlo:	Kováčska 26, 042 65 Košice
Dekan:	doc. JUDr. Miroslav Štrkolec, PhD.
IČO:	00397768
DIČ:	2021157050
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu IBAN:	SK70 8180 0000 0070 0024 1762
SWIFT:	SPSRSKBA
Kontaktná osoba:	Ing. Ivan Svatuška
Kontakt	+421 917 901 948

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:	TCX s.r.o.
Sídlo:	Tomášikova 1, 040 01 Košice
Štatutárny orgán:	Ing. Miroslav Kučerák
IČO:	36585203
DIČ:	2021890167
Bankové spojenie:	UnicreditBank
Číslo účtu IBAN:	SK50 1111 0000 0066 2420 7007
SWIFT:	UNCRSKBXIBAN
Kontaktná osoba:	Ing. Miroslav Kučerák
Kontakt	+421 905589526; kucerak@tcx.sk

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spolu ďalej len „Zmluvné strany“)

Článok 2

Právny základ pre uzatvorenie Zmluvy a jej účel

- 2.1 Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok zadávania zákazky podľa ust. § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 2.2 Vzájomné vzťahy oboch Zmluvných strán sa riadia ust. zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zák. č. 18/1996 Z. z.“) a vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov (ďalej len „vyhl. č. 87/1996 Z. z.“), zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).
- 2.3 Účelom Zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie odborných služieb servisnej podpory (SLA).

Článok 3

Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom Zmluvy je **poskytnutie odborných služieb servisnej podpory (SLA)**, pričom špecifikácia poskytovaných služieb tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „služby“), na technických prostriedkoch Objednávateľa, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený poskytovať služby podľa tejto Zmluvy a disponuje takými oprávneniami, personálnymi a technickými kapacitami, ktoré sú potrebné na poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 3.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za poskytnuté služby v súlade s touto Zmluvou.

Článok 4

Definícia pojmov

- 4.1 **Človekohodina:** je hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane každej začatej hodiny jeho práce).
- 4.2 **HW komponent:** HW Objednávateľa, ktorý je predmetom Služieb záručnej a pozáručnej servisnej podpory podľa tejto Zmluvy, a je špecifikovaný v Prílohe č. 2.
- 4.3 **SW komponent:** SW Objednávateľa, ktorý je predmetom Služieb záručnej a pozáručnej servisnej podpory podľa tejto Zmluvy, a je špecifikovaný v Prílohe č. 2.
- 4.4 **Vada:** Akákoľvek faktická zjavná alebo skrytá vada alebo akákoľvek právna vada HW komponentov Objednávateľa alebo SW komponentov Objednávateľa a to najmä vady znemožňujúce alebo sťažujúce obvyklé užívanie HW komponentov Objednávateľa alebo SW komponentov Objednávateľa.
- 4.5 **Požiadavka:** Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb záručnej a pozáručnej servisnej podpory v rozsahu tejto Zmluvy.
- 4.6 **Problém:** Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW alebo SW komponentu, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- 4.7 **Reakčná doba:** Reakčná doba je stanovený čas, do ktorého zaháji Poskytovateľ riešenie nahláseného problému (od času nahlásenia problému Objednávateľom).
- 4.8 **Kritický problém:** Požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania HW alebo SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 4.9 **Závažný problém:** Požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie HW a SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 4.10 **Nekritický problém:** Požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií HW a SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie HW a SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí.
- 4.11 **Doba neutralizácie problému:** Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW a SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti.

Článok 5

Miesto a doba plnenia

- 5.1 Miestom plnenia Zmluvy sú budovy (Kováčska 26 a Kováčska 30 v Košiciach) v ktorých sídli Objednávateľ, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **48 (slovom „štyridsaťosem“) mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania maximálnej ceny uvedenej v bode 6.3 tejto Zmluvy podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

Článok 6

Cena a platobné podmienky

- 6.1 Cena predmetu Zmluvy je stanovená v súlade s ust. zák. č. 18/1996 Z. z. a v súlade s vyhl. č. 87/1996 Z. z. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi za predmet Zmluvy podľa Prílohy č. 1 paušálnu odmenu vo výške 380,- EUR bez DPH (slovom: tristoosemdesiat EUR bez DPH) za každý kalendárny mesiac poskytovania Služby servisnej podpory podľa tejto Zmluvy (ďalej len „Paušálna odmena“). Ceny sú stanovené ako maximálne a sú v nich zahrnuté všetky oprávnené náklady Poskytovateľa spojené s plnením služieb podľa tejto Zmluvy.
- 6.2 Paušálna odmena v sebe zahŕňa 4 človekohodiny riešenia požiadaviek Objednávateľa v danom kalendárnom mesiaci.
- 6.3 Maximálna cena za celý predmet Zmluvy je **18240,- Eur bez DPH (21888,- Eur s DPH)**.
- 6.4 Nevýčerpané hodiny služieb je Objednávateľ oprávnený čerpať v nasledujúcich 6-tich mesiacoch počas trvania tejto Zmluvy.
- 6.5 Poskytovateľ má právo na Paušálnu odmenu v plnej výške, aj pokiaľ Objednávateľ nevyužije plný rozsah človekohodín poskytovania Služby servisnej podpory uvedený v čl. 6.2 tejto Zmluvy. Nevyužitý rozsah služby však v takom prípade Objednávateľ môže využiť v nasledujúcich mesiacoch v súlade s presunom človekohodín podľa čl. 6.4 Zmluvy.
- 6.6 Súčasťou prvej faktúry bude cena za vykonanie komplexnej prehliadky, vstupnej diagnostiky resp. profylaxie všetkých zariadení podľa Prílohy č. 2 vo výške 0,- EUR bez DPH (slovom: nula EUR bez DPH).
- 6.7 Platba za plnenie predmetu Zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve.
- 6.8 Splatnosť faktúry je stanovená na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto Zmluvou a príslušnými platnými a účinnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry bude originál Objednávateľom podpísaného Preberacieho protokolu (mesačnej evidencie) v súlade s bodom 9.1 tejto Zmluvy s určením druhu a rozsahu fakturovaných prác a uvedením počtu nevyčerpaných hodín, ktoré sa prenášajú do ďalšieho obdobia plnenia Zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti alebo nebude vyhotovená v súlade so Zmluvou, má Objednávateľ právo vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu a doplnenie, pričom u opravenej a doplnenej faktúry začína nová 30 – dňová lehota splatnosti plynúť odo dňa doručenia opravenej a doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 6.9 Poskytovateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať Objednávateľovi doporučené alebo ich doručovať osobne. U faktúry odoslanej ako obyčajná poštová zásielka nie je možné uplatňovať si úrok z omeškania úhrady fakturovanej ceny.
- 6.10 V prípade, ak nastane potreba realizácie Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/55/EÚ o elektronickej fakturácii v činnosti Objednávateľa pri uplatňovaní záväzkovo-právnych vzťahov, bude Poskytovateľ povinný vystaviť faktúru v súlade s ustanoveniami zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov a sprístupniť ju bezodkladne Objednávateľovi.

Článok 7

Plnenie predmetu Zmluvy

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi Služby servisnej podpory podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 7.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb servisnej podpory dodržať nasledujúce reakčné doby a doby neutralizácie problému:

Typ požiadavky	Reakčná doba
Kritický problém	Začiatok odstraňovania väd do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín.
Závažný problém	Odozva do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 16 pracovných hodín.
Nekritický problém	Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 24 hodín.

- 7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby servisnej podpory v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
- 7.4 Plnenie v zmysle Zmluvy bude poskytované Poskytovateľom bezodkladne po uplatnení požiadavky zo strany Objednávateľa a to podľa charakteru požiadavky pomocou technických komunikačných prostriedkov (e-mail, telefón, hot line) alebo priamo v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa, alebo pomocou vzdialeného prístupu k systému, za ktorého zriadenie a udržiavanie je zodpovedný Objednávateľ.
- 7.5 Poskytovateľ a Objednávateľ sa zaväzujú plniť predmet Zmluvy nasledovným spôsobom: Objednávateľ v súlade s bodom 10.2 oznámi svoju požiadavku Oprávnenej osobe Poskytovateľa. Poskytovateľ bezodkladne po prijatí požiadavky Objednávateľa vyrieši požiadavku, alebo oznámi termín plnenia, rozsah kapacít a postup pri riešení požiadavky, alebo v prípade potreby požiada o jej spresnenie. Poskytovateľ je povinný začať s realizáciou požiadavky bezodkladne po vzájomnom odsúhlasení navrhovaného termínu a postupu medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a plnenie realizovať v takto vzájomne dohodnutom termíne. Poskytovateľ predloží oprávnenej osobe Objednávateľa na kontrolu a odsúhlasenie súhrnnú evidenciu realizovaných služieb za dané obdobie (kalendárny mesiac).

Článok 8

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Poskytovateľa, a to najmä:
- prístup k technickým zariadeniam potrebný k plneniu predmetu Zmluvy,
 - zabezpečenie včasnej prípravy hardvéru a softvéru, potrebných k plneniu záväzkov Poskytovateľa,
 - zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnenie Poskytovateľa, a to na základe žiadosti Poskytovateľa formou uvedenou v bode 8.2,
 - zabezpečenie súčinnosti svojich zamestnancov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 8.2 Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi ani na základe výzvy doručenej Objednávateľovi, môže mať za následok posun termínov jednotlivých plnení, za čo nenesie Poskytovateľ zodpovednosť v rozsahu omeškania Objednávateľa. Táto skutočnosť však musí byť Poskytovateľom preukázaná.
- 8.3 Poskytovateľ sa zaväzuje:
- že zabezpečí koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom Zmluvy,
 - uskutočňovať plnenie svojich Zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade so Zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a normami,

- brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre spracovanie dát,
- zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu Zmluvy, pričom tento záväzok Poskytovateľa trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení Zmluvy,
- odborné práce musia byť vykonané len pracovníkmi Poskytovateľa, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu, odbornú spôsobilosť a oprávnenie na vykonanie týchto prác. Poskytovateľ je povinný pri vykonávaní plnenia podľa tejto Zmluvy zabezpečiť dodržiavanie platných technických noriem, príslušných platných všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov Objednávateľa týkajúcich sa poskytovaných služieb a predpisov týkajúcich sa BOZP a PO, zákazu vnášania, požívania alkoholických nápojov, užívania omamných alebo psychotropných látok, fajčenia, ako aj iných interných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený. Poskytovateľ zodpovedá za to, že všetci zamestnanci (pracovníci), ktorých použije na poskytovanie služieb sú oprávnení, spôsobilí a poučení na výkon príslušných prác. Zástupca Objednávateľa je oprávnený kontrolovať dodržiavanie týchto povinností a za každé porušenie tohto ustanovenia sa Poskytovateľ zaväzuje na základe uplatnenia Objednávateľom zaplatiť Zmluvnú pokutu vo výške 1500,- eur. Porušenie týchto povinností Poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Článok 9

Odovzdanie a prebratie predmetu plnenia

- 9.1 Plnenia poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi podľa čl. 3.1., budú zaevidované v súhrnnej mesačnej evidencii realizovaných služieb, podpísaných Oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán (Preberací protokol).
- 9.2 Záručná doba na plnenia a veci dodané Poskytovateľom v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy je 6 mesiacov od podpísania Preberacieho protokolu Oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán.

Článok 10

Postup pri poskytovaní Služieb servisnej podpory

- 10.1 Zamestnanec PVT PrávF UPJŠ (ďalej len „pracovník odboru IT“) Objednávateľa nahlási problém a požiadavku telefonicky, e-mailom, alebo ho zapíše do HelpDesk-ového systému Poskytovateľa.
- 10.2 Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich riešenie. Podľa potreby kontaktuje pracovníka odboru IT Objednávateľa, ktorý problém a požiadavku nahlásil.
- 10.3 Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa. Nahlásené problémy riešia oprávnení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
- 10.4 Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky podľa bodu 7.2 tejto Zmluvy. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 11

Komunikácia medzi Zmluvnými stranami

- 11.1 Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe tejto Zmluvy, sa vyhotovia v písomnej podobe.

- 11.2 Písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené odosielať a prijímať elektronickými prostriedkami prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu), ak v tejto zmluve nie je uvedené inak. Na tento účel sú Zmluvné strany povinné využívať e-mailové adresy uvedené v tejto Zmluve.
- 11.3 Všetky písomnosti týkajúce sa platnosti alebo účinnosti Zmluvy, jej zániku alebo zmeny musia byť doručované výhradne poštou ako doporučená zásielka alebo osobne.
- 11.4 Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek písomnosti vyplývajúce z právneho vzťahu založeného touto zmluvou sa budú považovať za doručené aj v prípade, ak sa doporučená zásielka adresovaná na adresu sídla druhej Zmluvnej strany vráti odosielateľovi ako neprevzatá (napríklad z dôvodu odopretia prevzatia písomnosti alebo neprevzatia písomnosti v odbernej lehote, prípadne z dôvodu neznámeho adresáta); v uvedenom prípade sa písomnosť považuje za doručenú dňom, keď bola kupujúcemu listová zásielka vrátená, i keď sa adresát o tom nedozvedel.
- 11.5 Akákoľvek písomnosť doručovaná Zmluvnou stranou v súvislosti s touto Zmluvou prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) sa považuje za doručeníu druhej Zmluvnej strane dňom, kedy Zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej Zmluvnej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej Zmluvnej strane. Prijímajúca Zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej Zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený.
- 11.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú oprávnené viesť rokovanie v mene Zmluvných strán Oprávnené osoby. Zmeny týkajúce sa Oprávnených osôb sú Zmluvné strany povinné si vzájomne oznámiť bez zbytočného odkladu pri zmene Oprávnenej osoby.
Oprávnené osoby Objednávateľa konať vo veciach technických: Ing. Ivan Svatuška
Oprávnené osoby Poskytovateľa konať vo veciach technických: Ing. Ivan Magna, Ing. Miroslav Kučerák

Článok 12

Zodpovednosť za vady a náhrada škody

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že predmet Zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek väd, v súlade so Zmluvou, právnymi normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 12.2 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť reklamované vady na svoje náklady a to najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 12.3 Objednávateľ je povinný prípadné vady v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie podľa bodu 4.8 až 4.10 tejto Zmluvy a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť a doručiť ich poskytovateľovi spôsobom uvedeným v bode 10.1 tejto Zmluvy.
- 12.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po doručení oznámenia o vade Objednávateľom začať s prácami na odstránení vady v zmysle bodu 7.2 tejto Zmluvy.
- 12.5 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi, zhotoviteľovi alebo tretím osobám v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti. O škodu bude Poskytovateľ Objednávateľa neodkladne informovať a zaväzuje sa nahradiť vzniknutú škodu a vykonať opatrenia k odstráneniu škôd bez zbytočného odkladu. Poskytovateľ je povinný na požiadanie bezodkladne poskytnúť súčinnosť potrebnú na preverenie okolností vzniku škody a jej výšky a uhradiť náklady spojené so zisťovaním rozsahu škody a jej uplatnením.
- 12.6 Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovacíu povinnosť pri hrozacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto Zmluvného vzťahu.
- 12.7 V prípade, ak v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v Zmluve a jej prílohách, všeobecne

záväzných právnych predpisoch a iných predpisov) dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.

- 12.8 Poskytovateľ je povinný mať uzatvorené Poistenie zodpovednosti za škody spôsobené tretím osobám po celú dobu trvania záväzkov podľa tejto Zmluvy, vo výške poistnej sumy najmenej v hodnote celkovej ceny plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ uzavrel s objednávatelom aj ďalšie Zmluvy, poistná suma musí byť vždy najmenej vo výške súčtu ceny všetkých plnení poskytovaných Poskytovateľom Objednávateľovi na základe všetkých zmlúv kumulatívne. Poskytovateľ sa zaväzuje uvedené skutočnosti preukázať Objednávateľovi pred podpisom tejto Zmluvy a kedykoľvek počas trvania Zmluvy na požiadanie Objednávateľa. Nepredloženie dokladov o uzavretí poistnej Zmluvy, úhrade poistného, trvaní poistenia alebo zánik poistenia počas trvania tohto Zmluvného vzťahu podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy a Objednávateľ je v tomto prípade oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 12.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že predmet jeho plnenia nie je zaťažovaný právami tretích osôb. Vo vzťahu k prípadnému dielu alebo plneniu, ktoré je chránené autorským právom Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený vykonávať majetkové práva autora (autorov) diela a v ust. § 65 a nasl. zák. č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) a udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie diela dodaného na základe tejto Zmluvy a zároveň chráneného podľa Autorského zákona podľa potreby Objednávateľa, spôsobom v zmysle ust. § 19 Autorského zákona, v neobmedzenom rozsahu, bez časového obmedzenia. Odmena za poskytnutie súhlasu na použitie diela (licencie) Objednávateľovi je zahrnutá v cene za predmet Zmluvy podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa pre prípad, že dielo má právne vady.

Článok 13

Sankcie

- 13.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny mesačného paušálneho poplatku za každý aj začatý deň omeškania.
- 13.2 Poskytovateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu uplatnenú podľa tejto Zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia Objednávateľom. Zaplatenie Zmluvných pokút nezbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatená zmluvná pokuta sa neodpočítava od výšky spôsobenej škody.
- 13.3 Omeškanie Poskytovateľa s plnením podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní bude považované za podstatné porušenie Zmluvy s právom Objednávateľa od Zmluvy okamžite odstúpiť.
- 13.4 Pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou ceny za vykonané služby na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry Poskytovateľa sa Zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplatennej sumy za každý aj začatý deň omeškania.

Článok 14

Ukončenie zmluvy

- 14.1 Zmluva môže byť ukončená:
- 14.1.1 písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - 14.1.2 výpoveďou Zmluvy,
 - 14.1.3 odstúpením od Zmluvy.
- 14.2 Výpoveď Zmluvy môže dať ktorákoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu, zaslaním písomnej výpovede druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v čl. 1 tejto Zmluvy.

Výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

- 14.3 Odstúpiť od Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou Zmluvnou stranou. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla podľa čl. 1 tejto Zmluvy. Na tento účel sa podstatným porušením zmluvných podmienok rozumie predovšetkým opakované neplnenie si povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa.

Článok 15

Zmena Zmluvy

- 15.1 Túto Zmluvu je možné počas jej trvania zmeniť iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami, ktoré sa po podpísaní Zmluvnými stranami stávajú jej nedeliteľnou súčasťou, pokiaľ tieto nebudú v rozpore s ust. § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
- 15.2 Túto Zmluvu je možné zmeniť vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve počas jej trvania v nasledovných prípadoch, ak:
- a) nastane potreba realizácie doplňujúcich služieb, ktoré sú nevyhnutné pre splnenie predmetu Zmluvy, avšak nie sú zahrnuté v tejto Zmluve, nakoľko ich poskytuje pôvodný Poskytovateľ a zmena Poskytovateľa nie je možná z ekonomických alebo technických dôvodov, pričom ide najmä o požiadavku vzájomnej zameniteľnosti alebo interoperability s existujúcimi službami a spôsobí Objednávateľovi významné ťažkosti alebo podstatnú duplicitu nákladov, pričom hodnota všetkých oprávnených zmien nepresiahne 50% hodnoty pôvodnej Zmluvy podľa čl. 6 bod 6.3 tejto zmluvy,
 - b) potreba zmeny Zmluvy vyplynie z okolností, ktoré Objednávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať,
 - c) v prípade vzniku skutočností definovaných ako vyššia moc alebo nepredvídaných prekážok zo strany Objednávateľa,
 - d) nastane potreba vykonať formálne alebo administratívne zmeny Zmluvy (napr. zmena v osobe štatutárneho orgánu alebo zmena poverenej osoby, zmena sídla, zmena čísla bankového účtu a pod.),
 - e) je to uvedené v osobitnom ustanovení tejto Zmluvy.

Článok 16

Záverečné ustanovenia

- 16.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky (ďalej len „CRZ“).
- 16.2 Táto Zmluva je povinne zverejňovanou Zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v CRZ. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle ust. § 271 ods. 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
- 16.3 Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto Zmluve, podpísané zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 16.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade záujmu Objednávateľa dodatkom predĺžia trvanie tejto Zmluvy na ďalšie obdobie, ak počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy nedôjde k vyčerpaniu celkového finančného limitu podľa čl. 6 bod 6.3 tejto Zmluvy.
- 16.5 Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a súvisiacimi právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.

- 16.6 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete Zmluvy a môže byť menená len formou písomných dodatkov riadne podpísaných obomi Zmluvnými stranami.
- 16.7 Informácie a podklady, ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch, a ktoré Zmluvné strany získali v súvislosti s prípravou alebo plnením Zmluvy považujú Zmluvné strany za dôverné, tieto môžu byť použité len za účelom splnenia záväzkov zo Zmluvy a nesmú byť zverejnené, poskytnuté alebo sprístupnené tretej osobe bez súhlasu druhej Zmluvnej strany, použité na iný účel ako na plnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Tento záväzok sa Zmluvné strany zaväzujú dodržiavať bez časového obmedzenia aj po zániku Zmluvy.
- 16.8 Zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Obe Zmluvné strany dostanú po dva exempláre.
- 16.9 Objednávateľ aj Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú Zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie Zmluvy.
- 16.10 V prípade, ak akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi Zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy.
- 16.11 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb servisnej podpory a Príloha č. 2 – Zoznam technických prostriedkov Objednávateľa.
- 16.12 Obidve Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prerokovaní, ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch Zmluvy pripojujú zástupcovia oboch Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Košiciach 07.04.2022

V Košiciach 17.3.2022

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
doc. JUDr. Miroslav Štrkolec, PhD.
dekan fakulty

.....
Ing. Miroslav Kučerák

Príloha č. 1 – Poskytované služby

Rozsah požadovaných služieb SLA:

1. Pohotovosť (hotline) počas pracovných dní v čase 8:00- 16:00 h v rozsahu 4 človekohodín mesačne. Uvedený rozsah človekohodín sa vzťahuje na práce
 - profylactickej podpory podľa požiadaviek verejného obstarávateľa,
 - zmien nastavení a konfigurácie systémov,
 - nasadzovania nových patchov a technologických HW a SW komponentov.
2. Garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problémov HW a SW komponentov v zmysle tabuľky č. 1 čl. 7.2. Doby neutralizácie sú v tabuľke č. 1 čl. 7.2 stanovené ako maximálne.

Tabuľka č. 1

Názov činnosti	Merná jednotka	Jednotková cena bez DPH
Servisný technik: 8:00 - 16:00	človekohodina	95,- €

3. Odstraňovanie väd HW a systémových SW komponentov. Obstarávateľ bude mať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu predĺženú záruku na HW komponenty, t. j. súčasťou SLA nebude oprava, výmena HW zariadení, ale služby súvisiace s nasadzovaním HW zariadení a sfunkčnením informačného systému.

Počet predplatených hodín v mesačnej cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže verejný obstarávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb. Predplatené človekohodiny je možné čerpať v rámci 6 mesačných období, počas ktorých sa nevyčerpané osobohodiny v danom mesiaci prenášajú do ďalšieho mesiaca a je možné ich vyčerpať jednorázovo. Nevyčerpané mesačné hodiny platené paušálom, čerpané raz za 6 mesiacov je možné použiť napríklad na vykonanie komplexnej prehliadky informačného systému alebo na odber odborných konzultácií.

Vykonávanie SLA je možné realizovať aj prostriedkami diaľkovej správy.

Všetky SLA služby bude Poskytovateľ vykonávať v čase vopred dohodnutom s verejným obstarávateľom. Dopravné náklady súvisiace s výkonom SLA znáša Poskytovateľ a zohľadní ich vo svojej cenovej ponuke.

Príloha č. 2 – HW objednávateľa, ktorý je predmetom SLA zmluvy

Predmetom SLA zmluvy je HW a SW, ktorý je súčasťou nasledujúcich prvkov IT siete Objednávateľa:

Model zariadenia	KS	Poznámka
Switch (CISCO)	16	
Router (CISCO)	1	
FireWall (CISCO)	1	
UPS	5	
Telefónna ústredňa Panasonic KX-NCP500	1	