

SERVISNÁ ZMLUVA

Mesto Humenné

so sídlom: Kukorelliho 34, 066 28 Humenné
IČO: 00323021
DIČ: 2021232598
Zastúpená: PhDr. Ing. Miloš Meričko, primátor mesta
(ďalej len „Objednávateľ“) na strane jednej

a

Galileo Corporation s.r.o.

so sídlom: Čierna Voda 648, 925 06 Čierna Voda
IČO: 47192941
DIČ: 2023788745
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.,
IBAN SK77 1100 0000 0029 2889 6173
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sro, vl. Č 37937/T
Za ktorú koná Silvia Mészárošová, na základe plnej moci zo dňa 12.5.2022
(ďalej len „Dodávateľ“) na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou v zmysle zákona 40/1964 Zb., občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“), túto zmluvu o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „Zmluva“)

Článok I. - Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je **poskytovanie servisných služieb** k vonkajšiemu kiosku a elektronickej úradnej tabuli dodané Dodávateľom Objednávateľovi (ďalej len „Dodávka“) v dohodnutom rozsahu, vo zvýhodnených lehotách, sadzbách a úrovni uvedených ďalej v Zmluve a jej Prílohách. Objednávateľ sa za poskytnuté servisné služby zaväzuje Dodávateľovi **platiť dohodnutú cenu**.
2. Rozsah a úroveň servisných služieb (ďalej len „Servis“) je **poskytovaný nasledovne**:
 - Bežný servis HW a SW
 - Profylaxia HW
 - Maintenancia SW
 - Vzdialený prístup
3. Predmetom servisných činností podľa tejto Zmluvy **nie je** servis hardwaru a softwaru iných dodávateľov ako Dodávateľa, servis sieťovej infraštruktúry (ako pasívnu časť siete, napr. kabeľáž, alebo aktívnych sieťových prvkov), pripojenie k sieti Internet či k iným sieťam, služba archivácia dát alebo ich ukladanie na externé média (záložné disky apod.).
4. Detailná špecifikácia Servisu je mimo Zmluvy ďalej upravená v prílohe Zmluvy „Úroveň služieb“, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

Článok II. - Vymedzenie základných pojmov zmluvy

Ak nie je v Zmluve stanovené inak, nasledujúce pojmy, ktoré sú uvedené veľkými počiatočnými písmenami, budú mať ďalej uvedený význam:

„**Dodávka**“ – vonkajší kiosk s výrobným číslom a elektronická úradná tabuľa dodaná Dodávateľom Objednávateľovi na základe zvláštnej zmluvy.

„**Incident**“ - akékoľvek neplánované prerušenie, obmedzenie alebo zníženie kvality Dodávky. Príčinou Incidentu môže byť Vada Dodávky – a to ako Vada SW, tak HW časti. Vyriešením Incidentu môže byť popri odstránení Vady rovnako samotná lokalizácia Incidentu, ktorá nepredstavuje Vadu ani Vadne plnenie.

„**Lokalizácia Incidentu**“ - odhalenie príčiny, ktorá spôsobila Incident.

„**Vada**“ - zlyhanie funkčnosti Dodávky alebo nezrovnalosť Dodávky s jej zadaním, jej dokumentáciou alebo platnou právnou úpravou.

„**Servis**“ – riešenie Incidentov, ktoré Objednávateľ nahlási na základe Zmluvy na Helpdesk Dodávateľa podľa podmienok Zmluvy a úrovne zvolených služieb.

Helpdesk – kontaktné miesto Dodávateľa pre hlásenie Incidentov, otázok a požiadaviek Objednávateľa. Konkrétne sa jedná o Webový formulár, E-mail alebo Telefón.

„**Úroveň služieb**“ – garantovaná úroveň servisných služieb, ktoré má Dodávateľ poskytovať a dodržiavať pre svoje Dodávky. Detailný popis úrovne služieb je popísaný v prílohe „Úroveň služieb“ podľa typu variantu „Economy“, „Normal“ alebo „Profi“.

„**Profylaxia HW**“ – preventívna prehliadka a kontrola dodaného zariadenia s požiadavkou na predchádzanie nechceným udalostiam.

„**Maintenancia SW**“ - proaktívna modifikácia a pravidelný Update SW produktu podľa požiadaviek platnej legislatívy.

„**Vzdialený prístup**“ - Objednávateľ umožňuje Dodávateľovi vzdialený prístup na spravovaný systém v nevyhnutnom rozsahu. Tento prístup je typicky realizovaný pomocou komerčného nástroja tretej strany SW TeamViewer.

„**Pracovný deň**“ alebo tiež „**PD**“ – jedná sa o každý pracovný deň, s výnimkou sobôt, nedeľ a štátom uznávaných sviatkov v Českej republike.

„**Základná servisná doba**“ – pracovná doba počas Pracovných dní medzi 8:00 – 16:00 hod.

„**Reakčná doba**“ – doba od okamžiku nahlásenia Incidentu do začiatku jeho odstraňovania.

„**Náhradné riešenie**“ - riešenie, ktoré umožní Incident dočasne obísť opatreniami na strane Objednávateľa či Dodávateľa. Náhradné riešenie môže byť dosiahnuté vykonaním takých opatrení (systémových, organizačných), ktoré umožnia dočasne znížiť úroveň incidentu.

„**Servisná správa**“ - písomná správa, ktorou Dodávateľ informuje Objednávateľa o stave poskytovania, resp. vyriešenia Servisu podľa Zmluvy.

„**On-site**“ – na mieste, teda v mieste inštalácie Dodávky.

Článok III. - Poskytovanie Servisu

1. Dodávateľ poskytuje servis na základe nahlásenia Incidentu cez Helpdesk Dodávateľa. Iný spôsob hlásenia Incidentov podľa Zmluvy nie je možný. Objednávateľ konkrétne popíše Incident, prejavenie Vady, jej dopad na funkčnosť Dodávky, možnú príčinu vzniku, popis činnosti, ktorá prejavieniu Vady predchádzala a informáciu, či sa pokúsil Vadu sám odstrániť, prípadne akým spôsobom. Zároveň vždy uvedie výrobné číslo zariadenia, v ktorom sa Incident vyskytol.
2. V prípade, že Vád je viacej a nie je možné ich riešiť súčasne (súbeh Vád), je Objednávateľ oprávnený určiť poradie ich odstraňovania. Ak je podľa odôvodnenej analýzy Dodávateľa nutné postupovať pri odstraňovaní Vád v inom poradí, môže Dodávateľ požiadavky Objednávateľa odmietnuť.
3. Celá komunikácia ohľadom Servisu prebieha výhradne cez Helpdesk. Po nahlásení na Helpdesk bude Objednávateľovi odoslaná potvrdzovacia správa o prijatí oznámenia. Na Helpdesku tiež prebieha komunikácia zmluvných strán ohľadne doplnení informácií týkajúcich sa jednotlivých Incidentov a je tu zaznamenávaný priebeh odstraňovania Vád.
4. Od okamihu riadneho nahlásenia Incidentu začína Dodávateľovi plynúť Reakčná doba.

5. Servis je poskytovaný primárne vzdialene alebo on-site a to Dodávateľom alebo jeho subdodávateľom. Vzdialený prístup bude využívaný vo všetkých prípadoch, kedy nebude nutná fyzická prítomnosť Dodávateľa u Objednávateľa, o čom rozhoduje Dodávateľ. V prípade vyžiadania fyzickej prítomnosti.
6. Dodávateľa Objednávateľom môže Dodávateľ spoplatniť servisný zásah podľa cien uvedených v cenníku servisných služieb.
7. Vzdialený prístup je poskytovaný po celú dobu trvania Zmluvy alebo na vyžiadanie pre konkrétny servisný zásah. Dodávateľ má k dispozícii iba také prístupové oprávnenia, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie servisného zásahu. Dodávateľ sa zaväzuje, že vzdialený prístup je realizovaný iba z takých technických prostriedkov, ktoré budú v aktualizovanom stave, s antivírusovým softwarom a je zvolený taký spôsob realizácie servisného zásahu, ktorý nebude znamenať zvýšené riziko pre systémy Objednávateľa.
8. O vyriešení každého Servisu bude Objednávateľ informovaný Servisnou správou s popisom prevedenej práce a výsledku zásahu.
9. Objednávateľ je povinný zrealizovať do 5-tich pracovných dní po servise akceptačné testy, teda otestovať vyriešenie Incidentu.
10. Servis je považovaný za akceptovaný, iba ak je riadne prebraný, prípadne 5. dňom od vyriešenia servisu, pokiaľ v tejto dobe Objednávateľ neohlási Dodávateľovi žiadne chyby pri jeho vyriešení.

Článok IV. - Profylaxia a Maintenancia

1. Pri Profylaxii HW sa Dodávateľ zaväzuje kompletne skontrolovať vonkajší kiosk a jeho funkčnosť, vyčistiť vnútorný priestor a jeho príslušenstvo stlačeným vzduchom, vymeniť prachové filtre, previesť preventívnu kontrolu a funkčnú skúšku príslušenstva. Profylaxia sa vykonáva 1x ročne on-site, tj. v sídle Objednávateľa, kde je Dodávka nainštalovaná.
2. Maintenanciou SW sa rozumie preaktívna modifikácia a pravidelný Update SW po jeho odovzdaní za účelom opravy chýb, zlepšenia výkonnosti alebo ďalších atribútov, prípadne prispôbenie zmenenému prostrediu. Maintenanciu vykonáva Dodávateľ minimálne 1x ročne, a to vzdialeným prístupom.
3. Termín prevedenia Profylaxie a Maintenancie oznamuje Dodávateľ Objednávateľovi vhodným spôsobom najmenej 7 dní vopred. Po prevedení Maintenancie SW oznámi Dodávateľ Objednávateľovi dôležité zmeny SW.

Článok V. - Cena a platobné podmienky

1. Ceny Servisu sú uvedené v prílohe Zmluvy „Úroveň služieb“.
2. Cena bežného servisu je vytvorená takto:
 - Cena fixná podľa zvoleného Typu služby, (viď. príloha „Úroveň služieb“). Táto cena bude fakturovaná paušálnou čiastkou za zvolené fakturačné obdobie minimálne jedného kalendárneho mesiaca, prípadne kalendárneho štvrtroka, polroka alebo kalendárneho roka vždy vopred (ďalej len „fakturačné obdobie“).
 - Cena vypočítaná z cenníka sadzieb (viď. príloha Zmluvy „Úroveň služieb“) podľa rozsahu objednaného a prevedeného Servisu. Táto cena bude fakturovaná mesačne spätne vždy po vykonaní Servisu.
3. Incidenty zapríčinené skrytou Vadou SW alebo zavinené Dodávateľom budú po dobu trvania záruky vyriešené bezplatne.
4. Zmeny cien servisu musia byť riešené písomným dodatkom ku Zmluve odsúhlaseným a podpísaným oboma Zmluvnými stranami.
5. Čiastky uvedené v Zmluve a v jej prílohách neobsahujú DPH. DPH bude pripočítaná vždy v aktuálnej výške podľa platnej právnej úprave.

6. Splatnosť faktúr je vždy 14 dní od doručenia Objednávateľovi.

Článok VI. - Záruky a zodpovednosť za škodu

1. Objednávateľ je povinný reklamovať zjavné chyby a nedostatky v úrovni servisných služieb a práce bez zbytočného odkladu po ich zistení.
2. Zmluvné strany si výslovne dojednávajú, že sa nebude uplatňovať ustanovenie § 442 občianskeho zákonníka. Strany sa dohodli na tom, že sa bude hradiť iba skutočná škoda, nie ušlý zisk alebo akékoľvek iné nepriame škody.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku prakticky nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany.
4. Zmluvná strana, ktorej bolo znemožnené plniť si svoje záväzky v dôsledku vyššej moci, nezodpovedá za škody z nich vzniknuté. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou oznámi písomne bez zbytočného odkladu, druhej zmluvnej strane zásah tejto vyššej moci s uvedením jej pravdepodobnej doby trvania. V opačnom prípade stratí táto strana právo sa na vyššiu moc odvolávať. Po dobu trvania vyššej moci sa pozastavujú všetky lehoty plnenia pre danú zmluvnú stranu.

Článok VII. - Súčinnosť a vzájomná komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať, poskytovať si všetky informácie včas a poskytovať si súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy a jej príloh. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie Zmluvy.
2. Objednávateľ Dodávateľovi umožní alebo zabezpečí, za účelom vykonania Servisu, prístup do objektov, v ktorých má byť Servis vykonaný.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne komunikovať prostredníctvom svojich oprávnených a poverených osôb uvedených v prílohe „úroveň služieb“. Zmluvné strany sú navzájom povinné si neodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu vo svojich kontaktných osobách a kontaktných údajoch.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať najmä pri lokalizácii chyby a jej príčiny, najmä v prípade potreby opätovného nasimulovania chybného stavu, zabezpečenie zálohy a obnovy aktuálnych dát, vytvorenie simulačných dát apod., a ďalej pri testovaní vykonaných úprav.
5. Objednávateľ je povinný, na základe požiadavky Dodávateľa, zaistiť aktívnu účasť svojho povereného zástupcu znalého IT infraštruktúry pre nutnú súčinnosť k prevedeniu servisného zásahu. Objednávateľ je ďalej povinný dodať a sprevádzkovať všetky prostriedky softwarovej a technickej povahy tak, aby umožnil Dodávateľovi riadne a včasné plnenie.
6. Objednávateľ je povinný poskytovať Dodávateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie podľa tejto Zmluvy. V opačnom prípade nie je Dodávateľ zodpovedný za omeškanie a lehoty a termíny sa posúvajú o dobu, počas ktorej nemôže Dodávateľ plniť svoje záväzky z dôvodu neposkytnutia tejto súčinnosti.

Článok VIII. - Prechodné ustanovenie

1. Dodávateľ prehlasuje, že bol informovaný o tom, že Objednávateľ je povinným subjektom v zmysle § 47 zákona č. 546/2010 ZB., o registre zmlúv. Zmluva je platná odo dňa podpisu oboma zmluvnými stranami a účinná odo dňa nasledujúcom po jej zverejnení. Pre tento prípad sa Zmluvné strany dohodli, že zverejnenie zmlúv zaistí Objednávateľ.
2. Dodávateľ je podľa ustanovení § 7 zákona č. 357/2015 Z.z., o finančnej kontrole vo verejnej správe a o zmene niektorých zákonov (zákon o finančnej kontrole), v znení neskorších predpisov osobou povinnou spolupôsobiť pri výkone finančnej kontrole vykonanej v súvislosti s dodávkou služieb hrađených z verejných výdavkov.

3. Dodávateľ berie na vedomie úmysel a cieľ Objednávateľa vytvárať transparentné majetkovoprávne pomery a poskytovať otvorené informácie o jeho nakladaní s obecným majetkom smerom k verejnosti.

Článok IX. - Záverečné ustanovenie

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu je možné vypovedať bez udania dôvodov, najskôr však po uplynutí jedného roku od nadobudnutí jej účinnosti, s vypovednou dobou 3 mesiace, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
2. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 ZB. Občiansky zákonník v aktuálnom znení. Zmluvu je možné meniť iba formou písomných číslovaných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
3. Pokiaľ niektoré ustanovenia Zmluvy budú zistené ako neúčinné alebo nevymožiteľné, Zmluva bude posudzovaná ako celok s cieľom zachovať pôvodný zámer strán s tým, že neplatné ustanovenie bude nahradené ustanovením platným, ako je obsahom a účelom pôvodnému dojednaniu najbližšie.
4. Zmluva je platná dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinná odo dňa nasledujúcom po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Objednávateľ obdrží dva rovnopisy a dodávateľ jeden rovnopis.
5. Obe zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia, že táto Zmluva vyjadruje ich slobodnú vôľu a že nebola uzatvorená pod nátlakom, ani za iných jednostranne nevýhodných podmienok, na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy tvorí Príloha č. 1 – Úroveň služieb

Za Dodávateľa

Za Objednávateľa

V Čiernej Vode dňa 11.10.2022

V _____ dňa _____

.....
Galileo Corporation s.r.o.
(dodávateľ)

.....
Mesto Humenné
(objednávateľ)