

Zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

1. Zmluvné strany

1. Objednávateľ: **Univerzita Komenského v Bratislave**
Sídlo: Šafárikovo námestie 6, 814 99 Bratislava
Zastúpená: prof. RNDr. Karol Mičieta, PhD., rektor UK
IČO: 00 397 865
DIČ: 2020845332
Súčasť UK: **Vysokoškolské mesto L. Štúra – Mlyny UK**
Sídlo: Staré Grunty 36, 841 04 Bratislava
Zastúpená: Mgr. Róbert Gula, MBA, MSc., riaditeľ VMĽŠ – Mlyny UK
Osoby oprávnené konať
vo veciach predmetu zmluvy: Mgr. Róbert Gula, MBA, MSc., riaditeľ VMĽŠ – Mlyny UK
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000548473/8180
IBAN: SK54 8180 0000 0070 0054 8473
IČO: 00 397 865 58
IČ DPH: SK2020845332
DIČ: 2020845332

(ďalej len „Objednávateľ“)

2. Poskytovateľ: **TransData s.r.o.**
Sídlo: M. R. Štefánika 139, 010 01 Žilina
Zastúpený: Ing. Branislav Jurčišin, konateľ spoločnosti
Ing. Karol Gogolak, konateľ spoločnosti
Osoby oprávnené konať
vo veciach zmluvy: Mgr. František Štefanka
IČO: 35 741 236
DIČ: 2020242763
IČ DPH: SK 2020242763
Bankové spojenie:
IBAN:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

uzatvárajú zmluvu o poskytovaní servisných služieb a technickej podpory (ďalej len „servisné služby“) pri zabezpečení prevádzky systému, ktorý bol dodaný na základe Zmluvy o dielo č. I/135/11/Tech.odd. z 25.3.2011 a je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 3 „Zoznam HW a SW s popisom umiestnenia v objekte“.

2. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť predmet zmluvy v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č.1 a v súlade s touto servisnou zmluvou a záväzok objednávateľa zaplatiť cenu za riadne a včas poskytnutý predmet zmluvy.
Predmetom tejto zmluvy je:
 - a) vykonávanie profylaktických prehliadok,
 - b) správa kľúčov potrebných pre čítanie a zápis údajov v čipe preukazu študenta a zamestnanca vysokých škôl,
 - c) správne nahratie kľúčov na preukaz študenta a zamestnanca vysokých škôl,
 - d) školenie v rozsahu maximálne dvoch človekohodín štyrikrát do roka, najmä v prípadoch výmeny nefunkčných zariadení za nové, ktoré by zamestnanci objednávateľa nevedeli spravovať,
 - e) nahlasovanie požiadaviek prostredníctvom Helpdesku a jej analyzovanie do 24 hodín od jej zadania,
 - f) poskytovanie telefonической podpory,
 - g) detekcia porúch hardvéru a softvéru, výjazd pracovníkov v prípade nefunkčnosti prístupového systému a nefunkčnosti univerzitných terminálov,
 - h) pohotovostná zásoba hardvéru v prípade nutnosti okamžitej výmeny.
(ďalej len „Servisné služby“)
2. Profylaktickú prehliadku podľa ods. 2 tohto článku je poskytovateľ povinný vykonávať štyrikrát za rok v objekte objednávateľa počas pracovných dní v časoch od 8:00 do 15:00. Konkrétny deň výkonu jednotlivých prehliadok bude určený na základe dohody zmluvných strán. Profylaktickú prehliadku vykoná poskytovateľ v rozsahu:
 - a) údržba a servis hardvéru (vyčistenie jednotlivých mechanických častí zámkov a vložiek, namazanie jednotlivých mechanických častí zámkov a vložiek)
 - b) kontrola stavu batérií (v prípade vybitých batérií ich výmena, pričom hodnota nových batérií je zahrnutá v cene kvartálneho poplatku),
 - c) aktualizácia Firmware v jednotlivých zámkoch podľa potreby,
 - d) kontrola terminálov a ich zdrojov, v prípade potreby ich aktualizácia s možnosťou jej realizovania na diaľku.

3. Cena za poskytované služby

1. Cena za predmet zmluvy je stanovená v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvná cena pokrýva všetky ekonomicky oprávnené náklady poskytovateľa vynaložené v súvislosti s poskytovaním predmetu tejto zmluvy. V zmluvnej cene sú zahrnuté všetky servisné služby ako aj dopravné náklady a prípadné opravy, resp. cena práce.
3. Cenu za predmet zmluvy bude poskytovateľ fakturovať štvrtročne spätne vo výške kvartálneho poplatku. Zmluvné strany sa dohodli na kvartálnom poplatku za poskytnutie predmetu tejto zmluvy vo výške:

Cena bez DPH:	1 200,00 €
Cena spolu s DPH:	1 440,00 €
Cena celkom za štyri kvartály bez DPH	4 800,00 €
Cena celkom za štyri kvartály s DPH	5 760,00 €
4. V cene kvartálneho poplatku nie je zahrnutá dodávka nového zariadenia, v prípade, ak pôvodné zariadenie nie je možné opraviť a je potrebné nahradiť ho novým. Ceny nových zariadení ponúknutých poskytovateľom nesmú prekročiť ceny, za ktoré sa obvykle predáva rovnaký alebo porovnateľný tovar v danom čase. V prípade, ak si objednávateľ dokáže obstarat' nové zariadenie v nižšej cene, ako mu ponúkne poskytovateľ, je oprávnený zakúpiť ho vo vlastnej réžii.
5. Cena opráv jednotlivých zariadení, resp. hodnota práce vrátane dopravy je obsiahnutá v pravidelnom kvartálnom poplatku.

4. Platobné podmienky

1. Cenu za poskytovanie servisných služieb bude poskytovateľ fakturovať štvrťročne spätne vo výške kvartálneho poplatku v súlade s touto zmluvou. Poskytovateľ vystaví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa vykonania servisných služieb. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru vystavenú poskytovateľom do 30 dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
2. Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa zákona NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, alebo po stránke vecnej alebo formálnej nebude správne vyhotovená, objednávateľ má právo vrátiť ju poskytovateľovi na doplnenie alebo prepracovanie a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia správne vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

5. Čas poskytovania a podmienky realizácie servisných služieb

1. Čas poskytovania servisných služieb je špecifikovaný v prílohe č. 1. Za pracovnú dobu sa pre účely tejto zmluvy považuje časový úsek v pracovný deň od 8.00 hod. do 15.00 hod. Termín poskytnutia servisných služieb bude určený po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa.
2. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania servisných služieb bude ako centrálny bod zaznamenávania prevádzkových problémov slúžiť poskytovateľom zriadené Helpdesk pracovisko, prevádzkované v priestoroch poskytovateľa.
3. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi servisné služby v súlade s postupmi a v termínoch uvedených v prílohe č. 1 a v prílohe č. 2.
4. Objednávateľ sa v opodstatnených prípadoch môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe vyriešenia požiadavky ako je uvedené v prílohe č. 1
5. Pre stanovenie času vyriešenia požiadavky je rozhodujúci čas a dátum uzavretia požiadavky na strane poskytovateľa.
6. V prípade, že počas riešenia požiadavky nastane situácia, kedy poskytovateľ požiada objednávateľa o doplňujúce informácie, resp. analýzy potrebné pri riešení požiadavky, čas potrebný objednávateľom na zber a poskytnutie týchto informácií sa nezapočítava do času vyriešenia požiadavky.
7. V prípade neakceptovania riešenia požiadavky objednávateľom a následného opätovného otvorenia požiadavky na strane poskytovateľa sa za celkový čas riešenia považuje súčet časov riešení požiadavky na strane poskytovateľa až po odsúhlasenie vyriešenia požiadavky objednávateľom.
8. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, Helpdesk-u, telefónu a elektronickou poštou v súlade s prílohou č. 1.

6. Miesto plnenia zmluvy

1. Miestom plnenia poskytovaných servisných služieb podľa ustanovenia tejto zmluvy je pracovisko objednávateľa: Vysokoškolské mesto L. Štúra – Mlyny UK, Staré Grunty 36, Bratislava.

7. Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať objednávateľovi servisné služby v súlade s postupmi a termínmi uvedenými v tejto zmluve .
2. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto zmluvy tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik informácií spôsobených treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby prostredníctvom pracovníkov, ktorí majú dostatočnú kvalifikáciu na ich plnenie, t.j. prednostne tými, ktorí sa podieľali na implementácii dodaného systému a majú potrebné znalosti o štruktúre a architektúre dodaného systému, na zodpovednej úrovni ovládajú hardvérové a softvérové prostredie dodaného systému.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho pracovníci, resp. ním poverené osoby, pri plnení zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených pracovníkov objednávateľa, o ktorých ich objednávateľ preukázateľne poučil.
5. Poskytovateľ je povinný do 7 pracovných dní od podpísania zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednaní vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane písomnou formou listu, príp. elektronickou formou a podpísaná štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.

8. Osobitné záväzky poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii dodaného systému zaznamená všetky zmeny a rozšírenia vykonané v dodanom systéme.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi predloží výkaz o rozsahu poskytnutých servisných služieb na odsúhlasenie v lehote najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý poskytovateľ bude fakturovať paušálny poplatok za poskytnutie servisných služieb. Tento výkaz bude obsahovať sumarizáciu počtu hlásení podľa priority a druhu požadovanej služby a tiež sumarizáciu riešených hlásení s vyhodnotením dodržania doby a dodania služby.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude na ročnej báze vyhodnocovať vydávanie aktualizácie programového vybavenia všetkých častí dodaného systému, informovať objednávateľa o ich vydaní na základe rozhodnutia objednávateľa o implementácii zabezpečovať aktualizáciu programového vybavenia všetkých častí dodaného systému.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vykoná monitorovanie a vyhodnotenie funkčnosti a dostupnosti zariadení a vypracuje zoznam odporúčaných zmien, ktorý predloží objednávateľovi do 14 dní od realizovania služby, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
5. Poskytovateľ bude v sídle objednávateľa vykonávať servisné služby prostredníctvom poverených pracovníkov, ktorí budú mať vytvorené požadované prístupy do dodávaného systému prostredníctvom vopred dohodnutých zariadení a prístupových oprávnení. Objednávateľ tieto prístupy poskytne na čas nevyhnutý pre vykonanie požadovanej činnosti.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny zoznam hardvéru a softvéru dodaného systému, na ktorý poskytuje servisné služby, a ktorý na požiadanie poskytne objednávateľovi.

9. Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným pracovníkom poskytovateľa. Tento vstup poskytovateľa bude vykonaný len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činností v priestoroch objednávateľa a bude platiť na obdobie trvania tejto zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi prístup k dodanému systému v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie servisných služieb podľa tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje postupovať v súlade s postupmi uvedenými v prílohe č. 1.
4. Objednávateľ sa zaväzuje odovzdať poskytovateľovi v závislosti od typu a povahy vzniknutého problému v možnom rozsahu printscreen chybového hlásenia, popis poruchy, prístupové kódy a iné

podobné informácie alebo dokumenty v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie servisných služieb podľa tejto zmluvy.

- Objednávateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii dodaného systému zaznamená všetky zmeny, ktoré vykoná v dodanom systéme počas doby platnosti tejto zmluvy.
- Objednávateľ je povinný do 7 pracovných dní od podpísania zmluvy písomne informovať poskytovateľa o kontaktných údajoch pre komunikáciu pre poskytovanie servisných služieb (e-mail, číslo telefónu). Zmena kontaktných údajov musí byť zaslaná druhej strane písomnou formou.

10. Ochrana dôverných informácií

- Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že bude vždy dôverné informácie druhej zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo inak uvoľňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu. Za tretie strany nie sú považovaní subdodávatelia poskytovateľa a za tretie osoby nie sú považovaní pracovníci, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní servisných služieb pre objednávateľa v mene poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný zaviazť subdodávateľov a pracovníkov podieľajúcich sa na poskytovaní servisných služieb pre objednávateľa v mene poskytovateľa rovnakými záväzkami mlčanlivosti ako svojich zamestnancov.
- Výsledok poskytovaných služieb, dokumenty v spojení s poskytovaním servisných služieb alebo akýkoľvek dokument, materiál, myšlienka, údaje alebo iné informácie, ktoré boli preukázateľne vytvorené poskytovateľom sa bude považovať za dôvernú informáciu poskytovateľa.
- V rozsahu, v akom akýkoľvek dokument, materiál, údaje alebo iné informácie boli preukázateľne vytvorené objednávateľom, sprievodná dokumentácia k dodanému systému a ostatné náležitosti k dodanému systému sprístupnené poskytovateľovi pri plnení zmluvy alebo predtým, sa bude považovať za dôvernú informáciu objednávateľa.
- Ďalej pod dôvernou informáciou obe zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely tejto zmluvy.
- Dôverná informácia druhej strany však nezahŕňa nijaký dokument, materiál, údaje alebo informáciu, ktorá je alebo sa stáva verejne známou bez konania prijímajúcej zmluvnej strany (poskytovateľa alebo objednávateľa) v rozpore s touto zmluvou. Na písomné požiadanie objednávateľa alebo poskytovateľa je druhá zmluvná strana po splnení predmetu tejto zmluvy povinná vrátiť podklady, ktoré obdržala.
- Zmluvné strany zaväzujú svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe tejto zmluvy, na dodržanie povinností podľa tohto článku.
- Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich styk s utajovanými skutočnosťami.
- Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa publikovať prácu poskytovateľa podľa tejto zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dňom odstúpenia od zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka poskytovateľa.

11. Porušenie zmluvy a zmluvná pokuta

1. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 10€ bez DPH za každý deň omeškania v prípade, ak nevykoná profylaktickú prehliadku v dohodnutom termíne.
2. V prípade nevykonania profylaktickej prehliadky v rozsahu stanovenom v čl. 2 ods. 2 zmluvy je objednávateľ oprávnený uložiť poskytovateľovi pokutu vo výške 50€ bez DPH.
3. Objednávateľ je oprávnený uložiť poskytovateľovi pokutu vo výške 50€ pri nezanalyzovaní požiadavky do 24 hodín od jej zadania pri rešpektovaní čl. 5 zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 50€ v prípade, ak neodstráni poruchu dodaného systému do 96 hod. od jej oznámenia alebo ak nebude o spôsobe odstránenia objednávateľa informovať najneskôr do 96 hodín.
5. V prípade omeškania objednávateľa s platením faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
6. Zmluvnú pokutu nie je možné uložiť v prípade, že omeškanie poskytovateľa bolo spôsobené neposkytnutím súčinnosti zo strany objednávateľa (neumožnením prístupu k chybnému zariadeniu, neprítomnosť zodpovedného pracovníka znalého systému, prístupových práv, poruchy systému a pod.) alebo vyššou mocou, čo sú okolnosti nepredvídateľné a neodvratiteľné ani jednou zo zmluvných strán (napr. prírodné katastrofy, vojny a iné udalosti, ktoré môžu mať vplyv na vykonanie servisného zákroku v dohodnutom termíne).
7. Zmluvnú pokutu podľa ods. 4 tohto článku nie je možné uložiť v prípade, že prevádzkový problém vznikol v dôsledku inštalovania (nasadenia) zmien a/alebo rozšírení dodaného systému vytvorených objednávateľom.
8. Zmluvná pokuta sa nezapočítava na úhradu škôd, ktoré by objednávateľovi vznikli porušením zmluvných povinností.

12. Zodpovednosť za škodu a obmedzenia

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom zmluvy a jeho dodávkou, a to:
 - a) vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť dodaného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií (ak nebudú modifikované objednávateľom, alebo objednávateľ neporuší svoje povinnosti), nebude zodpovedať chodu a funkčnosti dodaného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii dodaného systému, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto zmluvy.
 - b) takým spôsobom zapríčinené následné škody, škody z ušlého zisku, straty, straty dát alebo porušenia technických zariadení,
 - c) škody vzniknuté iným nedovoleným činom, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým problémom dodaného systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový problém vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval dodaný systém v súlade s poskytovateľom dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami dodaného systému alebo iným zásahom tretej osoby.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým problémom dodaného systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový problém vznikol v dôsledku inštalovania (nasadenia) zmien a/alebo rozšírení dodaného systému vytvorených objednávateľom.

13. Doba platnosti zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na jeden rok odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy alebo do uzatvorenia zmlúv na úrovni Univerzity Komenského, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane ako prvá.
2. Túto zmluvu je možné ukončiť:
 - a) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán k určitému dátumu,

- b) výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým kalendárnym dňom v mesiaci nasledujúcim mesiaci, kedy bola výpoveď výpovede doručená. V tomto prípade je poskytovateľ objednávateľovi povinný po dobu troch mesiacov od doručenia oznámenia o výpovedi plniť záväzky plynúce z tejto zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy,
- c) jednostranným odstúpením jednej zo zmluvných strán, ak druhá zmluvná strana poruší zmluvné povinnosti a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, pričom odstúpenie od tejto zmluvy je možné výlučne písomnou formou a jeho účinky nastanú dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane v prípade, ak:
 - i. ak sa objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúr po dobu dlhšiu ako 1 mesiac,
 - ii. ak zo strany poskytovateľa dôjde k omeškaniu poskytovania služieb viac ako jedenkrát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo ak poskytovateľ neodstráni poruchu dodaného systému do 96 hodín od jej oznámenia poskytovateľovi alebo ak poskytovateľ nedodrží zmluvne dohodnutý čas na poskytnutie služieb podľa prílohy č. 1 viac ako dvakrát za kalendárny rok.
- d) ak je na poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie, alebo ak poskytovateľ vstúpi do likvidácie, alebo mu bol ustanovený správca majetku.

14. Záverečné ustanovenia

1. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomne a to na základe písomného dodatku k tejto zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
2. Táto zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom objednávateľ a poskytovateľ dostanú po jednom rovnopise.
3. Ak v tejto zmluve nie je výslovne uvedené inak, riadia sa právne pomery ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku platného na území Slovenskej republiky.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obojvoma zmluvnými stranami a účinnosť najskôr dňa 27.01.2019, ak bola zverejnená najneskôr do 26.01.2019. V prípade, ak bola táto zmluva zverejnená až dňa 27.01.2019 alebo v deň nasledujúci po tomto dni, nadobúda zmluva účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
5. Poskytovateľ súhlasí s kompletným zverejnením zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vrátane príloh.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:
 - Príloha č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“
 - Príloha č. 2 „Postup pri nahlasovaní požiadaviek na Helpdesk a kontaktné údaje“
 - Príloha č. 3 „Zoznam HW, SW a jeho umiestnenie“

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Mgr. Róbert Gula, MBA, MSc.
riaditeľ VMESŠ – Mlyny UK

Ing. Branislav Jurčišín
konateľ, splnomocnený zástupca

Príloha č.1

Špecifikácia servisných služieb

1. Profylaktická prehliadka

Poskytovateľ bude vykonávať službu profylaktická prehliadka hardvérového zariadenia v súlade s popisom a časovými parametrami poskytovanej služby na základe požiadaviek a oznámenia objednávateľa nasledovne:

- a) v objekte objednávateľa, počas bežných pracovných dní v roku v čase od 8:00 - 15:00 hod.
- b) reakčná doba najneskôr do 24 hodín od oznámenia v pracovných dňoch od 8:00 - 15:00 hod.
- c) reakčná doba najneskôr do 48 hodín od oznámenia v dňoch pracovného pokoja

Objednávateľ nahlási požiadavku na poskytovateľom poskytovaný Helpdesk. Presný postup nahlasovania je uvedený v prílohe č. 2.

- a) pre stanovenie začiatku doby profylaktickej prehliadky je rozhodujúci čas a dátum nahlásenia požiadavky objednávateľom na Helpdesk poskytovateľa.
- b) požiadavka na poskytnutie servisných služieb bude obsahovať minimálne údaje špecifikované v bode 3 prílohy č. 2.
- c) objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť pri vyriešení nahlásenej požiadavky poskytovateľovi.

2. Ostatné servisné služby

Popis služby:

- poskytovanie služby prostredníctvom telefónu alebo PC - podľa potreby objednávateľa, časovo neobmedzená služba,
 - analýza realizovateľnosti služieb s parametrami podľa požiadaviek objednávateľa,
 - operatívne riešenie dotazov objednávateľa (Helpdesk).
- a) objednávateľ nahlási na Helpdesk poskytovateľa požiadavku na „Podporu“ s popisom oblasti, pre ktorú požaduje poskytnutie konzultácie a s odhadom požadovaného času trvania konzultačnej podpory.
 - b) poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky do 48 hodín po jej nahlásení. V prípade poskytnutia „Podpory“ v mieste objednávateľa si poskytovateľ a objednávateľ vzájomne odsúhlasia termín poskytnutia „Podpory“.
 - c) Helpdesk poskytovateľa po poskytnutí „Podpory“ zaeviduje do svojich systémov skutočný čas trvania služby „Podpora“.
 - d) poskytovateľ bude vyhodnocovať rozsah poskytnutej „Podpory“ na základe požiadaviek a údajov uvedených v systéme Helpdesk poskytovateľa.
 - e) objednávateľ a poskytovateľ sa môžu dohodnúť na inom postupe a čase poskytnutia „Podpory“ v prípade, ak to umožňuje obsah a rozsah požadovanej podpory.
 - f) poskytovateľ bude vykonávať službu „Podpora“ v súlade s popisom a časovými parametrami poskytovanej služby, pričom jej poskytnutiu musí predchádzať nahlásenie na poskytovateľov Helpdesk.
 - i. V prípade, že poskytnutie služby je navrhované zo strany poskytovateľa, tak poskytovateľ nahlási objednávateľovi požiadavku a poskytnutie „Podpory“ v súlade s prílohou č. 2.
 - ii. V prípade, že bolo poskytnutie „Podpory“ požadované poskytovateľom, musí byť realizácia požiadavky odsúhlasená objednávateľom.

Príloha č. 2
Postup nahlasovania požiadaviek na Helpdesk a kontaktné údaje

1. Kontaktné údaje poskytovateľa

Kontaktné osoby: Martin Fábry, Juraj Velický
Mailová adresa:
Telefónne čísla:

2. Kontaktné údaje objednávateľa

Kontaktné osoby: Marek Ivančík
Mailová adresa:
Telefónne čísla:

Pridelené login a heslo na Helpdesk:

3. Postup nahlasovania požiadavky na Helpdesk Poskytovateľa:

- a) Objednávateľ sa prihlási na Helpdesk poskytovateľa pod svojim prideleným menom a heslom. Meno a heslo obdrží od poskytovateľa po podpísaní tejto zmluvy. Následne vyplní položky:
Vybrať projekt: - potvrdenie projektu
Zhrnutie: – stručné pomenovanie chyby
Popis: – detailný popis chyby, akým spôsobom sa chyba prejavuje
Po zadaní údajov je tieto potrebné uložiť.
Požiadavka môže obsahovať doplnujúce informácie vo forme pripojených súborov, resp. printscreen obrazoviek.
- b) Poskytovateľ po vyriešení požiadavky napíše túto informáciu na Helpdesk a automaticky je objednávateľovi zaslaný notifikačný mail. Objednávateľ po prihlásení na Helpdesk má popis vyriešenia požiadavky k dispozícii.
- c) V prípade, ak objednávateľ neakceptuje riešenie požiadavky zo strany poskytovateľa má možnosť do 5 pracovných dní od uzavretia požiadať o opätovné otvorenie požiadavky. Po uplynutí tejto lehoty je riešenie požiadavky považované za schválené.

Príloha č. 3
Zoznam hardvéru a softvéru s popisom umiestnenia v objekte

č	umiestnenie	typ zariadenia
1.	Vrátnica VMEŠ - Mlyny UK	Univerzitný terminál 1x
2.	Átriové domy A	Univerzitný terminál 1x s krytom
3.	Átriové domy R	Univerzitný terminál 1x s krytom
4.	Turnikety vrátnica VB	8x Čítačka Salto, 4x riadiaca jednotka on-line SVN
5.	Údržba VB	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
6.	Manželské internáty Hlavný vchod	1x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
7.	Turnikety Manželské internáty AD	4x Čítačka Salto, 2x riadiaca jednotka on-line SVN
8.	Turnikety Manželské internáty EH	4x Čítačka Salto, 2x riadiaca jednotka on-line SVN
9.	Manželské internáty F1	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
10.	Manželské internáty Prechod H/J	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
11.	Manželské internáty blok J	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 2x elektrický otvárač
12.	Telocvična LF UK	1x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
13.	Telocvična PDF	1x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN 1x elektrický otvárač
14.	Parkovacia závara	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN
15.	Vonkajší turniket ADB	4x Čítačka Salto, 2x riadiaca jednotka on-line SVN
16.	Vonkajší turniket ADR	8x Čítačka Salto 4x riadiaca jednotka on-line SVN
17.	Vonkajší turniket ADE	2x Čítačka Salto, 1x riadiaca jednotka on-line SVN
18.	Kľúčiareň VB	E-cylinder
19.	Kľúčiareň ADL	E-cylinder
20.	Kľúčiareň Manželské internáty E	E-cylinder