

PRÍLOHA Č. 2 - ZMLUVA O ÚROVNI POSKYTOVANEJ SLUŽBY

uzatvorená v súlade s § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z., Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)
medzi:

spoločnosťou **Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti**

so sídlom Na družstvo 125, 916 25 Brunovce

IČO: 52839052

(ďalej len „**Užívateľ**“)

a

spoločnosťou **TULIP Solutions s.r.o.**

so sídlom na Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika

IČO: 46 486 836

zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 78324/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

I ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 01 Poskytovateľ prehlasuje, že má záujem poskytovať Užívateľovi na základe Zmluvy o poskytovaní aplikačnej služby aplikačnú službu TULIP a to na úrovni stanovenej v tejto zmluve.
- 02 Poskytovateľ ďalej prehlasuje, že je právnickou osobou riadne založenou a zapísanou v obchodnom registri podľa slovenského právneho poriadku, tiež že je oprávnený a schopný túto zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 03 Užívateľ prehlasuje, že mu úroveň poskytovania služby TULIP stanovená v tejto zmluve vyhovuje a bezpodmienečne takto poskytovanú úroveň služby prijíma.

II DEFINÍCIA POJMOV

TULIP. Softvérová aplikácia založená na princípe cloud computingu poskytovaná Poskytovateľom Užívateľovi na základe zmluvy o poskytovaní aplikačnej služby.

Sledované obdobie. Obdobie, v ktorom dochádza k sledovaniu dodržiavania úrovne poskytovania TULIP. Týmto obdobím je jeden (1) kalendárny mesiac.

Vyššia moc. Mimoriadna, nepredvídateľná, neodvratiteľná a nezavinená udalosť, ktorá negatívnym spôsobom ovplyvňuje úroveň dostupnosti TULIP.

Porucha. Stav, kedy je jeden alebo viac parametrov TULIP horších ako parameter uvedený v špecifikácii TULIP alebo stav, keď je prevádzka TULIP úplne znemožnená z dôvodov na strane Poskytovateľa. Porucha trvá až do doby, než je TULIP opäť v stave, v ktorom sa nachádzal pred Poruchou.

Doba na odstránenie Poruchy. Časový úsek, počas ktorého musí Poskytovateľ odstrániť Poruchu.

Ticket systém. Modul integrovaný v TULIP, prostredníctvom ktorého Užívateľ ohlasuje Poskytovateľovi Poruchu.

Plánovaná úroveň dostupnosti. 24 hodín denne 7 dní v týždni s výnimkou plánovaných odstávok, ktoré budú prebiehať mimo štandardný pracovný čas v časovom rámci od 18:00 hod do 4:00 hod.

Úroveň aktuálnej dostupnosti. Aktuálna úroveň dostupnosti je vyjadrená percentuálne a pre účely tejto zmluvy sa zisťuje nasledovne:

$[(\text{počet hodín v mesiaci}) - (\text{súčet trvania všetkých Porúch v mesiaci})] \times 100 / (\text{počet hodín v mesiaci})$.

III PREDMET ZMLUVY

- 01 Predmetom tejto zmluvy je stanovenie Poskytovateľom garantovaných parametrov mesačnej dostupnosti TULIP, definovanie spôsobu komunikácie medzi Poskytovateľom a Užívateľom, stanovenie lehôt na odstránenie Porúch TULIP a určenie spôsobu a výšky náhrady v prípade nedodržania dohodnutej minimálnej úrovne aktuálnej dostupnosti TULIP.

III ÚROVEŇ AKTUÁLNEJ DOSTUPNOSTI

- 01 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Úroveň aktuálnej dostupnosti TULIP za Sledované obdobie minimálne v rozsahu 98%. Pokiaľ nebude zo strany Poskytovateľa táto úroveň dostupnosti zaistená, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytnúť Užívateľovi zľavu z odplaty za užívanie TULIP. Výška zľavy je závislá od úrovne dosiahnutej dostupnosti za Sledované obdobie a je odstupňovaná nasledovne:

Dosiahnutá úroveň dostupnosti / Availability level reached	Výška zľavy / Discount
98% > dostupnosť / availability $\geq$ 97%	3%, najmenej však 25 EUR
97% > dostupnosť / availability $\geq$ 96%	6%, najmenej však 50 EUR
96% > dostupnosť / availability $\geq$ 95%	9%, najmenej však 66 EUR
95% > dostupnosť / availability $\geq$ 94%	15%, najmenej však 75 EUR
94% > dostupnosť / availability	25%, najmenej však 100 EUR

- 02 Za nedostupný je TULIP považovaný v prípade poruchy sa závažnosťou stupňa 1.
- 03 Poskytovateľ je po skončení Sledovaného obdobia povinný vyhotoviť správu, ktorej obsahom bude údaj o dosiahnutej Úrovni aktuálnej dostupnosti za Sledované obdobie a prehľad prípadných Porúch, ktoré sa stali počas Sledovaného obdobia a ich trvania.
- 04 Prípadná zľava bude Užívateľovi poskytnutá formou dobropisu vystaveného a splatného v mesiaci bezprostredne nasledujúcom po Sledovanom období, počas ktorého nebola dosiahnutá garantovaná úroveň dostupnosti.

IV PORUCHY, ICH ZÁVAŽNOSŤ A DOBA K ICH ODSTRÁNENIU

- 01 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Poruchy TULIP v nasledujúcich časoch:



Stupne závažnosti porúch / Level of Failure severity	Popis závažnosti (příklady) / Severity description (examples)	Uživatelský dopad / User impact	Dostupnosť technickej podpory / Availability of technical support	Reakčná doba od doručenia oznámenia o Poruche / Response time from delivery of Failure notice	Dočasné riešenie (pokiaľ je možné) do / Temporary solution (if possible) within	Konečné riešenie do / Final solution within
Úroveň 1 Nedostupnosť systému / Level 1 System unavailability	Systém je celkom nedostupný / The system is fully unavailable	Všetci uživatelia / All users	9:00 - 17:00, len pracovné dni / business days only	1 hodina / hour	8 hodín / hours	24 hodín / hours
Úroveň 2 Kritický dopad / Level 2 Critical impact	Nedostupnosť nasledujúcich funkcionalít TULIP: / Unavailability of the following TULIP functionalities: -> emailový import / e-mail import -> File Manager -> Schvaľovanie faktúr / Confirming of invoices -> export dát / Data export	Všetci uživatelia / All users	9:00 - 17:00, len pracovné dni / business days only	24 hodín / hours	48 hodín / hours	72 hodín / hours
Úroveň 3 Priemerný dopad / Level 3 Average impact	Čiastočné obmedzenie funkcionality, ktoré nemá zásadný vplyv na užívateľov, ale môže znižovať jeho užívateľský komfort. Príklad: nefunkčné hromadné schvaľovanie dochádzky pri zachovaní funkčnosti individuálneho schvaľovania / Partial limitation of functionality, which has no significant impact on the users, but can reduce user's comfort. Example: non-functional massive approval of attendance while keeping the functionality of individual approval	Všetci uživatelia / All users	9:00-17:00 len pracovné dni / business days only	24 hodín / hours	48 hodín / hours	96 hodín / hours
Úroveň 3 Menší dopad / Level 3 Lower impact	Nesprávne /chýbajúce dáta / Incorrect/missing data	Jednotliví uživatelia / Individual users	9:00-17:00 len pracovné dni / business days only	24 hodín / hours	96 hodín / hours	96 hodín / hours
Úroveň 4 Minimálny dopad / Level 4 Minimum impact	Odsúhlasené nedôležité limitácie/chyby / Approved insignificant limitations/defects	-	9:00-17:00 len pracovné dni / business days only	Do ďalšieho odsúhlaseného pravidelného updatu (raz mesačne) / Until further approved regular update (on a monthly basis)		

- 02 Za Poruchu sa na účely tejto zmluvy nepovažuje:
- a. Porucha z dôvodov na strane Užívateľa (výpadok pripojenia k internetu a pod.);
 - a. odstávka TULIP z dôvodu plánovanej údržby či update / upgrade;
 - b. udalosti, ktoré nastanú z dôvodu Vyššej moci.
- 03 Doba na odstránenie Poruchy začína plynúť od okamihu prijatia oznámenia o Poruche technikom, o ktorom je Užívateľ informovaný (začiatok Poruchy) a ktorý musí byť zhodný s okamihom, v ktorom sa Poskytovateľ dozvedel alebo mal dozvedieť o Poruche, a končí v okamihu, keď je TULIP objektívne opäť v stave, v ktorom bol pred Poruchou (odstránenie Poruchy). V prípade, že je Porucha oznámená mimo stanovenej hodiny dostupnosti technickej podpory, začína Doba na odstránenie poruchy plynúť od 9:00 hod. ráno prvého pracovného dňa bezprostredne nasledujúceho po dni, v ktorom došlo k oznámeniu alebo zisteniu Poruchy. O odstránení Poruchy je Užívateľ informovaný v závislosti na stupni závažnosti Poruchy buď prostredníctvom Ticket systému alebo telefonicky či e-mailom. Oznámenie o plánovanej odstávke bude poskytovateľ zasielať len v prípade odstávky trvajúcej viac ako 30 minút, pokiaľ táto odstávka bude pripadať na pracovný deň v čase medzi 8:00 – 17:00. a pripadajúcej na posledné dva pracovné dni a prvé tri pracovné dni v mesiaci.
- 04 Poruchy sú oznamované primárne prostredníctvom Ticket systému integrovaného v TULIP, v prípade nefunkčnosti Ticket systému alebo v prípade porúch o stupňoch závažnosti 1 a 2 je možné pre účely oznámenia využiť aj telefonický kontakt +421 232 553 099 alebo e-mail support@tulipize.com.

VI KONTAKTNÉ OSOBY

- 01 Na účely tejto zmluvy uvádza Užívateľ nasledujúce kontaktné osoby:
- a. xxx, Riaditeľka odboru podporných služieb, xxxx
- 02 Na účely tejto zmluvy uvádza Poskytovateľ nasledujúce kontaktné osoby:
- a. xxx, Team Leader TULIP Support, [xxx](#)

VII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 01 Túto zmluvu je možné meniť či dopĺňať iba písomnými očíslovanými dodatkami, podpísanými oboma stranami.
- 02 Ak nastanú v niektorej zo strán okolnosti brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy, je povinná to bez zbytočného odkladu oznámiť druhej strane.
- 03 Zmluvné strany sú oprávnené postúpiť akékoľvek práva podľa tejto zmluvy iba so súhlasom druhej zmluvnej strany.
- 04 Táto Zmluva je vypracovaná v 2 vyhotoveniach, z ktorých Užívateľ dostane 1 a Poskytovateľ obdrží 1 vyhotovenia.
- 05 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.
- 06 Zmluvné strany po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že zmluva bola spísaná určito, zrozumiteľne, na základe ich slobodnej vôle, a bola uzavretá bez nátlaku na niektorú zo strán a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

Za Prevádzkovateľa:

V Bratislave, dňa.....

Za Sprostredkovateľa:

V Bratislave, dňa

.....
**Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej
bezpečnosti**
Ing. Ivan Makatura
Predseda predstavenstva

.....
TULIP Solutions s.r.o.
Mgr. Viktor Mečiar
konateľ

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
**Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej
bezpečnosti**
Ing. Tomáš Hettych
Člen predstavenstva

.....
TULIP Solutions s.r.o.
Ing. Peter Pašek
konateľ