

# SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2) zákona č. 513/1991 Zb. Obch. zákonník v platnom znení

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

**1.1. Poskytovateľ služby:** CREANET, a.s.  
L. Svobodu 73  
058 01 Poprad  
Slovenská republika

IČO: 44813244  
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“)

**1.2. Objednávateľ služby:** **Rozhlas a televízia Slovenska**  
Mlynská dolina  
845 45 Bratislava  
Slovenská republika

IČO: 47232480  
DIČ: 2023169973  
IČDPH: SK2023169973  
Číslo účtu IBAN: XXXXXX  
Zastúpený: **Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ**

(ďalej len „objednávateľ“)

za nasledovných zmluvných podmienok:

- 1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.5. Táto zmluva je uzavretá na základe výsledku verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "ZVO"), na predmet zákazky „Servisné služby pre webovú stránku, redakčný systém a mobilnú aplikáciu“

## 2. DEFINÍCIE POJMOV

2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

- **Nahlásenie** znamená nahlásenie žiadosti o vykonanie zmeny v Riešení alebo odstránenie Poruchy alebo Prevádzkového problému,
- **Riešenie** znamená funkčné riešenie webového portálu objednávateľa, Mobilných aplikácií a Redakčného systému ,
- **Porucha** znamená chyba v Riešení,
- **Servisné hodiny** znamená počet osobohodín pracovného výkonu poskytovateľa,
- **Technická podpora** znamená poskytovateľ zabezpečí plynulý chod a funkčnosť všetky súčastí predmetu zmluvy,
- **Servisné služby** znamená servisné zásahy súvisiace so správou Redakčného systému, Webovej a Mobilnej aplikácie ,
- **Mobilná aplikácia** je aplikácia vytvorená pre mobilné zariadenia s operačnými systémami Android a iOS,
- **Redakčný systém** je webová aplikácia vytvorená pre manažment a správu obsahu mobilných a webových aplikácií.
- **Webová aplikácia** je aplikácia typu klient-server vytvorená pre prostredie internetu alebo intranetu. V softvérovom inžinierstve je aplikácia poskytovaná užívateľom z webového servera cez počítačovú sieť Internet, alebo jej vnútro podnikovú obdobu (intranet).
- **Prevádzkový problém** je znefunkčnenie webového systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.
- **Priorita** je definovaná závažnosť prevádzkového problému.
- **Náhradné riešenie** sa rozumie súbor úkonov potrebných na z dostupenie služby, ktorá bola z nedostupnená prevádzkovým problémom.
- **Trvalé riešenie** sa rozumie súbor úkonov potrebných na trvalé odstránenie problému, ktorý zapríčinil nedostupnosť služby.
- **Servisný zásah** sa rozumie súbor úkonov spojených s požiadavkou na podporu zahrňujúci náhradné alebo trvalé Riešenie
- **Timereport** sa rozumie výkaz vykonaných servisných zásahov s počtom hodín vykonaných prác

## 3. PREDMET ZMLUVY

3.1. Na základe tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy poskytovať objednávateľovi servisné služby a zabezpečenie technickej podpory, odstránenie prevádzkových problémov a udržanie bezkolízneho chodu a plnej funkčnosti pre webovú stránku „K veci“, redakčný systém Wordpress a mobilnú aplikáciu „Správy RTVS“ pre iOS a Android.

## 4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

4.1. Dostupnosť servisu: pracovné dni (Pondelok – Piatok) v čase (8:00 – 16:00)

4.2. Servisné služby zahŕňajú najmä:

4.2.2. servisný zásah

4.3. Služby technickej podpory zahŕňajú:

4.3.1. Zabezpečenie funkčnosti webovej stránky „K veci“

- 4.3.2 Zabezpečenie funkčnosti mobilnej aplikácie „Správy RTVS“ pre iOS a Android
- 4.3.3 Zabezpečenie funkčnosti redakčného systému Wordpress pre webovú stránku „K veci“ a mobilnú aplikáciu „Správy RTVS“ pre iOS a Android
- 4.3.4 telefonické a email konzultácie.
- 4.3.5 riešenie prevádzkových problémov
- 4.4 Služby technickej podpory **nezahŕňajú**:
  - 4.4.2 správu obsahu, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.
  - 4.4.3 správu hostingu a serverových služieb webových portálov

## 5 POSKYTOVANIE SERVISNÝCH SLUŽIEB A SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu a odstraňovať závažné poruchy webovej stránky „K veci“, redakčného systému Wordpress a mobilnej aplikácie „Správy RTVS“ pre iOS a Android podľa kategorizácie v tabuľke 5.7. po preukaznom Nahlásení. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy ohlásené Objednávateľom formou opravy alebo úpravy webovej stránky „K veci“, prípadne jeho častí a komponentov, podľa dispozícií Objednávateľa.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje že:
  - 5.3.1 Bude informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory a servisných služieb.
  - 5.3.2 Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné prevádzkové problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionality Objednávateľovej webovej stránky „K veci“, redakčného systému Wordpress a mobilnej aplikácie „Správy RTVS“ pre iOS a Android .
  - 5.3.3 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.
- 5.4 Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
  - 5.4.1 **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 obidvoch 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, resp. zaslaním emailom.
  - 5.4.2 **kategória 2** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému, t.j. prejavujú sa v nehode ovládania či výstupov so správaním deklarovaným poskytovateľom, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému je realizované telefonicky, resp. zaslaním emailom.
  - 5.4.3 **kategória 3** – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému je realizované telefonicky, resp. zaslaním emailom.
- 5.5 Kategorizácia prevádzkového problému je povinným údajom pri Nahlásení prevádzkového problému.

- 5.6 V nasledujúcom sú definované typy odozvy na nahlásenie prevádzkového problému:
- 5.6.1 **Doba odozvy:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je spätne kontaktovaný Poskytovateľom.
- 5.6.2 **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.
- 5.6.3 **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.
- 5.7 V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté doby odozvy v závislosti od kategórie prevádzkového problému:

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

- 5.8 Poskytovateľ má právo odmietnuť riešenie prevádzkového problému v prípade, že problém je zapríčinený nekorektným správaním komponentov dodaných treťou stranou.
- 5.9 Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 5.10 Hlásenie prevádzkových problémov a konzultácie:
- 5.10.1 Poruchy bude Objednávateľ oznamovať:
- telefonicky 0918 561 984
- elektronicky prostredníctvom email spravyrtvs@creanet.sk
- elektronicky na adrese: creanet.teamworkpm.net
- 5.10.2 Konzultácie zabezpečí Poskytovateľ servisu prostredníctvom:
- telefonicky 0918 561 984
- elektronicky prostredníctvom email: spravyrtvs@creanet.sk
- elektronicky na adrese: creanet.teamworkpm.net

## 6 CENA PREDMETU ZMLUVY

- 6.1 V súlade s ustanoveniami zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za poskytnutie služieb v paušálnej sume vo výške 2000,00 €/mesiac bez DPH (slovom: dvetisíc eur), ktorá zahŕňa dostupnosť servisných služieb a technickej podpory podľa článku 4 v spojení s článkom 5 tejto zmluvy a objem vykonaných prác v rozsahu maximálne 50 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 40,00 €/každá hodina (slovom štyridsať eur) bez DPH v maximálnom rozsahu 50 osobohodín počas trvania tejto zmluvy, pričom ich čerpaniu musí predchádzať schválenie zo strany povereného pracovníka Objednávateľa.
- 6.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví za poskytnuté služby faktúru, ktorej prílohou bude súpis vykonaných prác a objem čerpania osobohodín. 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.
- 6.3 Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet Poskytovateľa dohodnutú sumu, na základe faktúr Poskytovateľa do 30 dní odo dňa ich doručenia vrátane. V prípade nevyčerpaných hodín bude v poslednej faktúre vystavený dobropis v prospech objednávateľa.

## 7 ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dohodnutý predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť.
- 7.2 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho subdodávateľov, ktoré poverí Poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu servisných služieb a technickej podpory prístup ku všetkým častiam webovej stránky „K veci“, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
- 7.3 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.
- 7.4 Nahlasovanie a špecifikovanie porúch na Poskytovateľa sú oprávnení vykonať len poverení pracovníci Objednávateľa.
- 7.5 Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi mená poverených pracovníkov, ich telefónne čísla, E-mail adresy do 5 dní od účinnosti tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.
- 7.6 Objednávateľ sa stáva vlastníkom všetkých zdrojových kódov a grafických návrhov vytvorených na základe požiadaviek v rámci poskytovania služieb podľa tejto zmluvy.

## 8 ZMLUVNÉ POKUTY

- 8.1 V prípade nedodržania doby riešenia špecifikovanej v bode 5.7. tejto zmluvy, si Objednávateľ môže uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

Doba riešenia nad rámec podľa bodu 5.7.	Zmluvná pokuta zo sumy fakturovanej za jednotlivú servisnú službu
0 – 2 hodiny	10%
2 – 4 hodiny	15%
4 – 8 hodín	20%
8 – 16 hodín	30%
16 – 24 hodín	40%
nad 24 hodín	100%

- 8.2 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.

## 9 UKONČENIE ZMLUVY

- 9.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2. 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.
- 9.3. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb písomnou formou od zmluvy odstúpiť, a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb Poskytovateľom podľa článku 4. tejto zmluvy.
- 9.4. Túto zmluvu možno ukončiť aj dohodou zmluvných strán.
- 9.5. 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.
- 9.6. 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.

## 10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
- 10.2 Vzťahy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami platného Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov.
- 10.3. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zadaniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve v súlade s § 18 ZVO, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.
- 10.4. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ a Poskytovateľ obdržia po jednom rovnopise.
- 10.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu riadne prečítali, s jej obsahom súhlasia a že táto tak ako bola vyhotovená, zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú si vzájomne vážne,

zrozumiteľne a úplne slobodne prejavili, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

10.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č.1 - Cenová ponuka uchádzača zo dňa 01.06.2020

V ..... dňa:

V ..... dňa:

-----  
Marek Môcik  
CREANET, a.s.  
Predseda predstavenstva

-----  
Jaroslav Rezník  
Rozhlas a televízia Slovenska  
generálny riaditeľ

## Príloha č.1 - Cenová ponuka uchádzača zo dňa 01.06.2020

## Návrh na plnenie kritérií

Verejný obstarávateľ: Rozhlas a televízia Slovenska, Mlynská dolina, 845 45 Bratislava

Názov predmetu zákazky: „Servisné služby pre webovú stránku redakčný systém a mobilnú aplikáciu“

Kritérium na vyhodnotenie ponúk: Ekonomicky najvýhodnejšia ponuka

Obchodné meno uchádzača: CREANET, a.s.  
Sídlo uchádzača: L. Svobodu 73, 058 01 Poprad  
IČO: 44813244

Tento dokument je pre uchádzača záväzný. Podaním ponuky uchádzač neodvolateľne vyhlasuje a súhlasí, že ak sa stane úspešným, jeho cenová ponuka bude spolu s jeho identifikačnými údajmi súčasťou uzatvorenej zmluvy.

P.č.	Názov kritéria	Váhavosť
1.	Navrhovaná celková cena za poskytnutie servisnej činnosti, podpory, údržby, opravy (pre spravodajskú webovú stránku, redakčný systém Wordpress a mobilné aplikácie iOS a Android) po dobu 24 mesiacov v EUR bez DPH.	95
2.	Navrhovaná najnižšia cena za poskytovanie služieb nad rámec mesačného paušálu v EUR bez DPH v rozsahu 50 osobohodín.	5

Tabuľka č.1


Názov položky	Jednotka	Počet jednotiek	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR s DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Servisná činnosť, podpora, údržba, opravy (v zmysle článku II opis predmetu zákazky )	mesiac	24	2000	2400	48 000	55 200



Tabuľka č.2

Názov položky	Jednotka	Počet jednotiek	Cena za 1 osobohodinu v EUR bez DPH	Cena za 1 osobohodinu v EUR s DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Poskytovanie služieb nad rámec mesačného paušálu	osobohodina	50	40	48	2000	2400

v Poprade....., dňa 01.06.2020

  
.....  
podpis oprávnenej osoby  
uchádzača

