

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: **Bratislavské centrum služieb**, príspevková organizácia hlavného mesta SR Bratislavy
so sídlom na Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 55 365 493
Konajúci: PhDr. Zuzana Merendová, riaditeľka
(ďalej len „**Užívateľ**“)

a

spoločnosťou **TULIP Solutions s.r.o.**
so sídlom na Pribinova 40, 811 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika
IČO: 46 486 836
Konajúci: Ing. Peter Pašek, konateľ; Mgr. Viktor Mečiar, konateľ
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 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 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 Poruchy.

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	Výška zľavy
98% > dostupnosť ≥ 97%	3%
97% > dostupnosť ≥ 96%	6%
96% > dostupnosť ≥ 95%	9%
95% > dostupnosť ≥ 94%	15%
94% > dostupnosť	25%

- 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. Správu podľa predchádzajúcej vety je povinný do 10 dní nasledujúceho kalendárneho mesiaca nasledujúcom po sledovanom období zaslať Užívateľovi.
- 04 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	Popis závažnosti (príklady)	Užívateľský dopad	Dostupnosť technickej podpory	Reakčná doba od doručenia oznámenia o Poruche	Dočasné riešenie (pokiaľ je možné) do	Konečné riešenie do
Úroveň 1 Nedostupnosť systému	Systém je celkom nedostupný	Všetci užívatelia	9:00 - 17:00, len pracovné dni	1 hodina	8 hodín	24 hodín
Úroveň 2 Kritický dopad	Nedostupnosť nasledujúcich funkcionalít TULIP: -> emailový import -> File Manager	Všetci užívatelia	9:00 - 17:00, len pracovné dni	24 hodín	48 hodín	72 hodín

	-> Schvaľovanie faktúr -> export dát					
Úroveň 3 Priemerný dopad	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	Všetci užívateľia	9:00-17:00 len pracovné dni	24 hodín	48 hodín	96 hodín
Úroveň 3 Menší dopad	Nesprávne /chýbajúce dáta	Jednotliví užívateľia	9:00-17:00 len pracovné dni	24 hodín	96 hodín	96 hodín
Úroveň 4 Minimálny dopad	Nedôležité limitácie/chyby	-	9:00-17:00 len pracovné dni	Do ďalšieho pravidelného updatu (raz mesačne)		

02 Za Poruchu sa na účely tejto zmluvy nepovažuje:

- Porucha z dôvodov na strane Užívateľa (výpadok pripojenia k internetu a pod.);
- odstávka TULIP z dôvodu plánovanej údržby či update / upgrade;
- 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 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 oznámení Poruchy. O odstránení Poruchy je Užívateľ informovaný v závislosti na stupni závažnosti Poruchy buď prostredníctvom Ticket systému alebo telefonicky či e-mailom.

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:

- [REDACTED]

02 Na účely tejto zmluvy uvádza Poskytovateľ nasledujúce kontaktné osoby:

- [REDACTED]

VII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

01 Túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať iba písomnými očíslovanými dodatkami, podpísanými oboma stranami.

02 Ak nastanú u niektorej zo Zmluvných strán okolnosti brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy, je povinná to bez zbytočného odkladu oznámiť druhej Zmluvnej 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 každá Zmluvná strana obdrží 1 vyhotovenie.

- 05 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ust. § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode Informácii) v znení neskorších predpisov v spojení s ust. § 47 a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 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.

V BRATISLAVE, dňa [redacted]

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

V BRATISLAVE, dňa [redacted]

Bratislavské centrum služieb
PhDr. Zuzana Merendová
riaditeľka

[redacted]

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