

# Servisná zmluva (SLA)

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v  
znení neskorších predpisov

Obchodné meno: **Aglo Services s.r.o.**

IČO: 44062443

Sídlo: Lužná 5, 851 04 Bratislava

konateľ: Mgr. Michal Polan

E-mail: polan@aglo.eu

Číslo účtu v tvare IBAN: SK64 1100 0000 0026 2118 4374

(ďalej ako "Poskytovateľ")

a

Obchodné meno: **Trnavský samosprávny kraj**

IČO: 37 836 901

Sídlo: Starohájska 10, P.O.BOX 128, 917 01 Trnava

v zastúpení: Mgr. Jozef Viskupič - predseda

(ďalej ako "Objednávateľ")

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne tiež ako „Zmluvné strany“ a  
každý jednotlivito ako "Zmluvná strana")

**Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom:**

## Článok č. 1

### Predmet Zmluvy

1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať pre Objednávateľa nasledujúce služby  
pre aplikáciu zverejňovania objednávok, faktúr a zmlúv:

- Používateľská podpora
- Technická a prevádzková podpora

- Odborná poradenská a konzultačná pomoc, príprava odborných a technických podkladov
- Úpravy aplikácii podľa potrieb klienta (konfiguračné, implementačné, programátorské a grafické práce),

(ďalej spoločne ako "Technická podpora").

- 1.2 Klient sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

## **Článok č. 2**

### **Hlásenie požiadaviek**

- 2.1 Klient má povinnosť hlásiť Poskytovateľovi požiadavky na poskytnutie Technickej podpory jedným z nasledujúcich spôsobov:
- prostredníctvom emailovej správy na emailovú adresu support@aglo.sk
  - telefonicky na 02/206 33 209

## **Článok č. 3**

### **Dôležitosť požiadaviek**

- 3.1 Kritická požiadavka je požiadavka, ktorá má taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, aplikácia nevyhovuje po funkčnej stránke, objednávateľ nemôže pokračovať v práci. Prevádzková činnosť objednávateľa nie je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi.
- 3.2 Nekritická požiadavka je akákoľvek požiadavka, ktorá nebola kvalifikovaná ako kritická požiadavka. Požiadavka na vývoj novej funkcionality je vždy nekritická požiadavka.

## **Článok č. 4**

### **Čas prijímania požiadaviek**

- 4.1 Poskytovateľ je povinný prijímať požiadavky Klienta na poskytnutie Technickej podpory iba v čase od 8.30 hodín do 16.30 hodín, a to iba v pracovné dni.
- 4.2 Požiadavka doručená Poskytovateľovi mimo vyššie vymedzený čas sa považuje za doručení momentom začiatku prvej nasledujúcej doby, v ktorej je Poskytovateľ povinný prijímať požiadavky Klienta.

## **Článok č. 5**

### **Prvá reakcia na zaslanú požiadavku**

- 5.1 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku najneskôr do 16 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 5.2 Súčasťou prvej reakcie je kvalifikované posúdenie, či sa jedná o kritickú alebo nekritickú požiadavku a s odhadovaným termínom odstránenia požiadavky .

## **Článok č. 6**

### **Riešenie požiadaviek**

- 6.1 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie kritickej požiadavky Klienta v lehote 8 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy. Lehota na vyriešenie kritickej požiadavky je 16 pracovných hodín.
- 6.2 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie nekritickej požiadavky Klienta v lehote 32 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy. Lehota na vyriešenie nekritickej požiadavky je 80 pracovných hodín.

## **Článok č. 7**

### **Rozsah Technickej podpory**

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi Technickú podporu v rozsahu najviac 5 človekohodín mesačne.
- 7.2 Požiadavky, ktorých riešenie by znamenalo prekročenie vyššie dohodnutého rozsahu, má Poskytovateľ právo odmietnuť.
- 7.3 V prípade odmietnutia riešenia požiadavky podľa predchádzajúceho článku sa riešenie danej požiadavky presúva do nasledujúceho mesiaca pokiaľ Klient neoznámí Poskytovateľovi, že o vyriešenie požiadavky v takom prípade nemá záujem.

## **Článok č. 8**

### **Odmena**

- 8.1 Klient sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory fixnú odmenu vo výške 62,- € za každý jeden kalendárny mesiac poskytovania Technickej podpory podľa tejto Zmluvy (ďalej ako "Fixná odmena").

- 8.2 Fixná odmena v sebe zahrňuje prvých 1.5 hodín riešenia požiadaviek Klienta v danom kalendárnom mesiaci.
- 8.3 Po vyčerpaní hodín zahrnutých do Fixnej odmeny sa Klient zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu vo výške 38,- € za každú jednu ďalšiu hodinu poskytovania Technickej podpory (ďalej ako "Časová odmena").
- 8.4 V prípade nevyčerpania hodín zahrnutých do Fixnej odmeny sa nevyčerpané hodiny presúvajú do nasledujúceho mesiaca. Do nasledujúceho mesiaca je možné presunúť nevyčerpané hodiny maximálne v objeme šesťnásobku objemu hodín zahrnutých vo fixnej odmene.
- 8.5 Poskytovateľ má právo na Fixnú odmenu v plnej výške aj pokiaľ Klient nevyužije plný rozsah hodín poskytovania Technickej podpory uvedený v čl. 8.2 tejto Zmluvy.
- 8.6 Poskytovateľ je povinný odovzdať Klientovi vyúčtovanie Fixnej odmeny aj Časovej Odmeny obsahujúce popis každej požiadavky a dobu jej riešenia.
- 8.7 Časová odmena bude vyúčtovaná vždy spoločne za každý kalendárny mesiac.
- 8.8 Všetky čiastky uvedené v tejto Zmluve sú uvedené bez DPH.

## **Článok č. 9**

### **Platobné podmienky**

- 9.1 Klient zaplatí Poskytovateľovi cenu za poskytované služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
- 9.2 Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne a neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený takúto faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia, resp. odo dňa doručenia faktúry opravenej podľa predchádzajúcej vety, na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
- 9.3 Poskytovateľ má právo doručiť daňový doklad - faktúru aj v elektronickej podobe prostredníctvom e-mailovej správy.

## **Článok č. 10**

### **Zmluvná pokuta**

- 10.1 V prípade, že sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti podľa čl. tejto Zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť Poskytovateľovi úrok

z omeškania vo výške 0,1 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do úplného zaplattenia Odmeny.

- 10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak nevyrieši požiadavku do termínov uvedených v bode 6 tejto zmluvy, na výzvu Objednáva teľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z dohodnutého mesačného paušálu za každý deň omeškania, až do úplného vyriešenia požiadavky, z dohodnutej fixnej odmeny.

## **Článok č. 11**

### **Trvanie a ukončenie Zmluvy**

- 11.1 Táto Zmluva je uzavretá na 12 mesiacov.
- 11.2 Ktorákoľvek Zmluvná strana má právo túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 1 mesiac(e) , ktorá začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci , v ktorom je výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

## **Článok č. 12**

### **Vyššia moc**

- 12.1 Zmluvné strany sa zbavujú akejkoľvek zodpovednosti za nesplnenie svojich povinností z tejto Zmluvy po dobu trvania vyššej moci do tej miery, pokiaľ od nich nebolo možné požadovať, aby nesplneniu svojich povinností z tejto Zmluvy v dôsledku vyššej moci predišli.
- 12.2 Za vyššiu moc je pre účely tejto Zmluvy považovaná každá udalosť nezávislá od vôle Zmluvných strán, ktorá znemožňuje plnenie zmluvných záväzkov a ktorú nebolo možné predvídať v dobe vzniku tejto Zmluvy. Za vyššiu moc sa z hľadiska tejto Zmluvy považuje najmä prírodná katastrofa, požiar, výbuch, silné víchrice, zemetrasenie, záplavy, vojna, štrajk, alebo iné udalosti, ktoré sú mimo akúkoľvek kontrolu Zmluvných strán.
- 12.3 Po dobu trvania vyššej moci sa plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy pozastavuje do doby odstránenia následkov vyššej moci.

## **Článok č. 13**

### **Rozhodné právo**

- 13.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

## **Článok č. 14**

### **Záverečné ustanovenia**

- 14.1 V tejto Zmluve, pokiaľ z kontextu jasne nevyplýva inak, zahrňuje význam slova v jednotnom čísle rovnako význam daného slova v množnom čísle a

naopak, význam slova vyjadrujúci určitý rod, zahrňuje taktiež ostatné rody. Nadpisy sú uvádzané iba pre prehľadnosť a nemajú vplyv na výklad tejto Zmluvy.

- 14.2 Nevymáhateľnosť či neplatnosť ktoréhokolvek ustanovenia tejto Zmluvy nemá vplyv na vymáhateľnosť či neplatnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, pokiaľ z povahy alebo obsahu takéhoto ustanovenia nevyplýva, že nemôže byť oddelené od ostatného obsahu tejto Zmluvy.
- 14.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody ohľadne predmetu tejto Zmluvy.
- 14.4 Táto Zmluva môže byť zmenená iba písomnými dodatkami podpísanými všetkými Zmluvnými stranami.
- 14.5 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch. Objednávateľ obdrží 2 rovnopisy a Poskytovateľ 1 rovnopis tejto Zmluvy.
- 14.6 Každá zo Zmluvných strán nesie vlastné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku uzatvárania tejto Zmluvy.
- 14.7 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v okamihu jej podpisu všetkým Zmluvnými stranami.
- 14.8 Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, súhlasí s jej obsahom a vyhlasujú, že ju uzatvárajú slobodne.

V Bratislave , dňa 19.6.2018

v.r.

---

Mgr. Michal Polan, Aglo Services s.r.o.

V Trnave , dňa 18.6.2018

v.r.

---

Mgr. Jozef Viskupič predseda TTSK