

Zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Trnavský samosprávny kraj**

Sídlo: Starohájska 10, 917 01 Trnava

IČO: 37 836 901

DIČ: 2022736287

IČ DPH: SK2021628367

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu/IBAN: SK18 8180 0000 0070 0050 1106

Štatutárny orgán: Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **EEA s.r.o.**

Sídlo: Hattalova 12/b, 831 03 Bratislava

Registrácia: Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 1155/B

IČO: 17 321 204

DIČ: 2020299391

IČ DPH: SK 2020299391

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava

Číslo účtu/IBAN: SK16 1100 0000 0026 2970 8240

Štatutárny orgán: RNDr. Erich Šašinka

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)

I. Preambula

- 1.1. Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej ako „Zmluva“) sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania k predmetu zákazky „**Proces riadenia jednoduchých úloh v organizácii per oddelenia**“, pričom úspešným uchádzačom sa stal poskytovateľ.

II. Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby, ktoré sú bližšie špecifikované **Prílohe č. 1**, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej ako „Služby“) a povinnosť Objednávateľa za poskytnuté Služby zaplatiť cenu v zmysle čl. IV. tejto Zmluvy.

III. Čas a miesto plnenia

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 4.1 tejto Zmluvy, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Služby budú poskytované odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.2. Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa. Služby môže Poskytovateľ vykonávať v prípade potreby aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa predchádzajúcej dohody Zmluvných strán.

IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy je stanovená ako výsledok verejného obstarávania vo výške 49.095 ,- EUR bez DPH (t. j. 58.914 ,- EUR s DPH).
- 4.2. Cena za Služby podľa bodu 4.1. tohto článku Zmluvy bude fakturovaná po poskytnutí Služieb pričom prílohou faktúry musí byť Objednávateľom podpísaný akceptačný protokol, ktorý tvorí **Prílohu č. 2 - Vzor akceptačného protokolu** tejto Zmluvy (ďalej iba „akceptačný protokol“).
- 4.3. Akceptačný protokol bude predložený na schválenie Objednávateľovi najneskôr do piatich pracovných dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Služby poskytnuté.
- 4.4. V prípade, ak Objednávateľ nemá k vykonaným Službám výhrady, do 5 pracovných dní po doručení Akceptačného protokolu zástupca Objednávateľa podpíše predložený Akceptačný protokol, čím akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob prevedenia Služieb.
- 4.5. V prípade, ak má Objednávateľ k vykonaným Službám oprávnené výhrady (práce neboli preukázateľne poskytnuté, resp. neboli poskytnuté v súlade s touto Zmluvou), je povinný doručiť Poskytovateľovi výhrady do 5 pracovných dní odo dňa doručenia Akceptačného protokolu Objednávateľovi.
- 4.6. V prípade, ak nastane skutočnosť podľa bodu 4.5. tohto článku Zmluvy oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa dohodnú postup a termín v akom bude Objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie.

- 4.7. Ak nebol Objednávateľom podpísaný Akceptačný protokol v lehote podľa bodu 4.4. Zmluvy a Poskytovateľ neobdrží oprávnené výhrady k Službám v stanovenej lehote, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na doručenie Akceptačného protokolu, alebo výhrad k vykonaným Službám, pričom mu poskytne lehotu nie kratšiu ako 5 pracovných dní. Po uplynutí tejto lehoty sa považuje Akceptačný protokol za podpísaný a Služby za akceptované.
- 4.8. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky a špecifikáciu fakturovanej sumy. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy, zákona alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote desiatich (10) pracovných dní od jej obdržania Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.9. Lehota splatnosti faktúr za Služby je 30 kalendárnych dní od ich doručenia Objednávateľovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve.

V. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi Služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením záväzku, alebo jeho časti vyplývajúceho z tejto Zmluvy tretiu stranu (subdodávateľa), má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie záväzku, ako aj za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby tieto záväzky plnil sám.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplyvať na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ je Služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu výkonu danej Služby.
- 5.4. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť za Služby poskytované podľa Zmluvy po ich akceptácii na základe Akceptačného protokolu.
- 5.5. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať Poskytovateľovi písomne v súlade s bodom 12.4. tejto zmluvy.
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 5.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy, najmä zabezpečiť vstupy pracovníkov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov, zabezpečiť potrebné priestory

a vybavenie pre realizáciu školení, poskytnúť sieťový prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom potrebným pre poskytovanie Služieb, on-line spojenie cez sieť Internet.

- 5.8. Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli navzájom poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním.
- 5.9. Zmluvné strany budú pri realizácii predmetu Zmluvy postupovať v súlade s touto Zmluvou a Prílohou č. 1 tejto Zmluvy.

VI. Odstránenie vád

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bezplatne a bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní, odstráni vadu Služieb za nižšie uvedených podmienok, a to po dobu 24 mesiacov od poskytnutia danej Služby.
- 6.2. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie vád podľa bodu 6.1. Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď:
- a) vada preukázateľne vznikla neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa Zmluvy;
 - b) vada preukázateľne vznikla v dôsledku nepoužívania výsledku Služieb v súlade s písomnými inštrukciami alebo písomnými odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli doručené Objednávateľovi;
- 6.3. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 10 pracovných dní.
- 6.4. Ak Poskytovateľ preukáže, že za vadu, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal, nezodpovedá (nie je povinný odstrániť ju bezodplatne v zmysle Zmluvy), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi. V ďalšom odstraňovaní vady je Poskytovateľ povinný pokračovať len na základe požiadavky Objednávateľa formou písomnej objednávky.

VII. Zodpovednosť za škody

- 7.2. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Obchodný zákonník**“).
- 7.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa najmä porušením povinností podľa čl. V tejto Zmluvy. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poskytovateľa najmä porušením povinností podľa čl. V tejto Zmluvy.

VIII. Sankcie

- 8.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR s DPH za každý čo i len začatý kalendárny deň omeškania najviac však do výšky 50% hodnoty poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spolu zavinené tretími stranami zmluvne zaviazanými Objednávateľovi.
- 8.2. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške určenej platnými právnymi predpismi, najviac však vo výške 50% z dlžnej čiastky.

IX. Výmena dôverných informácií

- 9.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 9.2. Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
- a. ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, interné predpisy, smernice, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane);
 - b. ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
 - c. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
 - d. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením.
- 9.3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich

mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:

- a. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
- b. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy.
- c. oprávneným osobám, ak to vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy.

9.4. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

- a. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- b. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- c. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
- d. boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie;

9.5. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť dôverné informácie tretím osobám v rozsahu, v akom sú tieto informácie požadované v súťažných podkladoch za účelom účasti Poskytovateľa vo verejnom obstarávaní, obstarávaní, alebo v inom procese výberu dodávateľa osobami, ktoré nie sú obstarávateľom alebo verejným obstarávateľom len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.

9.6. Za porušenie tohto článku sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

X. Ukončenie Zmluvy

- 10.1. Každá Zmluvná strana môže od Zmluvy písomne odstúpiť v nasledovných prípadoch:
- 10.1.1. ak niektorá Zmluvná strana nemôže plniť svoje povinnosti v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka), po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov,
 - 10.1.2. z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:
 - a) ak je objednávatel' v omeškaní so zaplatením ceny za poskytnutie jednotlivých Služieb v zmysle tejto Zmluvy o viac ako 14 dní po lehote splatnosti faktúry
 - b) Ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením jednotlivej Služby, resp. jednotlivých Služieb v zmysle tejto Zmluvy riadne a včas o viac ako 14 dní po uplynutí dohodnutej lehoty na plnenie v zmysle čl. III tejto Zmluvy.
 - c) Ak je poskytovateľ v omeškaní s odstránením väd plnenia v zmysle čl. VI. tejto Zmluvy
- 10.2. Objednávatel' môže okrem toho od Zmluvy písomne odstúpiť v nasledovných prípadoch:
- 10.2.1. ak je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo ak bolo vyhlásenie konkurzu odmietnuté pre nedostatok majetku;
 - 10.2.2. ak je Poskytovateľ v likvidácii;
- 10.3. Zmluvu možno ukončiť aj na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.
- 10.4. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená túto Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac plynúci od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.“
- 10.5. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu plnenia poskytnutého podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo akceptované Objednávatel'om a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené plnenie nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.

XI. Licencia

- 11.1. Poskytovateľ prehlasuje, že je podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon nositeľom autorských práv k výstupom alebo ich častiam dodaným podľa tejto Zmluvy a je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi tieto výstupy v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.
- 11.2. Poskytovateľ udeľuje bezodplatne Objednávateľovi súhlas (licenciu) na používanie výstupov alebo ich častí dodaných v zmysle tejto Zmluvy za týchto podmienok:
- 11.2.1. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na spracovanie výstupov alebo ich častí, preklad, spojenie diel, vyhotovenie rozmnoženiny, zverejnenie, verejné vykonanie a verejné rozširovanie,
- 11.2.2. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu na neobmedzené použitie výstupov alebo ich častí na dobu neurčitú, na celom území Slovenskej republiky.
- 11.3. Zmluvné strany sa vyslovne dohodli, že ak bude súčasťou poskytnutých Služieb akýkoľvek štandardný softvér, tento sa bude riadiť výhradne licenčnými podmienkami jeho výrobcu a/alebo distribútora.

XII. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch: tri rovnopisy pre Objednávateľa a dva rovnopisy pre Poskytovateľa.
- 12.2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.
- 12.3. Písomnosti podľa Zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom alebo elektronickými prostriedkami. Elektronickými prostriedkami nie je možné zasielať faktúry a výpoved' alebo odstúpenie od Zmluvy.
- 12.4. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich Zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v Zmluve, alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej Zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené tretím dňom od uloženia zásielky na pošte; v prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
- 12.5. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o dohodu. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 12.6. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- 12.7. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy a právne predpisy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 12.8. Ak v Zmluve nie je výslovne stanovené inak, Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán (dodatkom). V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 12.9. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
- 12.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

XIII. Prílohy

- 12.11. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy

Príloha č. 1 – Popis Služieb - Akceptovaná ponuka

Príloha č. 2 – Vzor akceptačného protokolu

Príloha č. 3 – Popis Služieb - Cena rozpad

Objednávateľ

Poskytovateľ:

v Bratislave dňa 30.9.2020

V Bratislave dňa 22.9.2020

Podpis: _____ v.r. _____

Meno:

Funkcia:

Podpis: _____ v.r. _____

Meno:

Funkcia:

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb

Popis Služieb - Akceptovaná ponuka

Nákup licencií na obdobie 24 mesiacov

Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License
Easy SSO (Jira) Kerberos/NTLM/SAML for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
Company Calendar for Jira for Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License
BigGantt - Gantt Chart for Jira for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
Jira Service Desk (Server) - 3 Agents: Commercial License

Jednorázové práce v rozsahu 10 človekodní

Inštalácia Jira Core a ostatných addonov

Napojenie na Active Directory klienta a Mail server klienta

Nastavenie procesov a konzultácie

- vypracovanie analýzy: zmapovanie aktuálneho procesu
- návrh riešenia v informačnom systéme
- konfigurácie jedného ukázkového projektu podľa analýzy
- zobrazovanie úloh v Gantt diagrame
- zobrazovanie úloh v kalendári

Školenia

Úvod do Jira - max. 10 účastníkov, 4 hod.

Počas školenia Úvod do Jira sa zoznámite so základmi systému JIRA, naučíte sa vytvárať úlohy a narábať s nimi. Dozviete sa základy ako hľadať úlohy v JIRA aj ako pracovať s výsledkami hľadání, či vytvárať nástenky.

Školiteľ prepína medzi prezentáciou a živou ukážkou nastavení / konfigurácie v bežiackej aplikácii JIRA. Účastníci budú mať tiež prístup k vzdelávacej aplikácii JIRA, aby si počas tréningu vyskúšali rôzne funkcie.

Jira pre pokročilých - max. 10 účastníkov, 4 hod.

Počas školenia JIRA pre pokročilých používateľov sa dozviete ako narábať s úlohami, osvojíte si vyhľadávanie úlohy pomocou JQL a ako pracovať s výsledkami vyhľadávania. Naučíte sa importovať úlohy z CSV, ako robiť hromadné zmeny v úlohách, či ako pracovať s agilnými tabuľkami. S našimi školiteľmi si tiež preberiete prácu s komponentmi a verziami i prácu s projektovými rolami.

Školiteľ prepína medzi prezentáciou a živou ukážkou nastavení / konfigurácie v bežiacей aplikácii JIRA. Účastníci budú mať tiež prístup k vzdelávacej aplikácii JIRA, aby si počas tréningu vyskúšali rôzne funkcie.

Aplikačná podpora pre riešenie 8x5

L3 rozsah a kvalita aplikačných služieb:

Službami Aplikačnej podpory (AP) sa rozumie poskytovanie telefonického Help desku (hlásenie problémov Objednávateľom Zhotoviteľovi) a riešenie problémov hlásených Objednávateľom.

V rámci služieb Aplikačnej podpory poskytne Zhotoviteľ nasledujúce služby s nasledujúcimi parametrami:

1. Help desk – hlásenie problémov a požiadaviek

- Zahŕňa tieto spôsoby hlásenia:
- Telefonické hlásenie - Počet telefónnych čísel: 1; v prípade telefonického hlásenia zapíše pracovník Zhotoviteľa incident do JIRA
- Hlásenie prostredníctvom aplikácie JIRA – zástupcovia Objednávateľa priamo zapíšu incident do JIRA
- Rozsah: help-desk je určený pre komunikáciu s technickými zástupcami Objednávateľa, nie je určený pre komunikáciu priamo s koncovými používateľmi diela
- Eskalácia hlásenia: Zhotoviteľ eskaluje neriešený, alebo nedostatočne riešený problém e- mailom, alebo telefonicky Vedúcemu projektu v pracovných dňoch, v čase: 9:00 – 17:00

2. Riešenie problémov hlásených Objednávateľom

Zdroj: Problémy budú riešené na základe zápisov v systéme JIRA.

Klasifikácia priorít problémov je nasledovná:

A: kritická; Kritický problém je stav, kedy je časť, alebo celý Systém nedostupný, prípadne časť funkcionality s priamym zásadným dopadom na obchodnú činnosť Objednávateľa nie je dostupná a neexistuje náhradný spôsob ako chýbajúcu funkčnosť obísť v Systéme iným spôsobom.

- B: vysoká; Problém s vysokou prioritou je stav, kedy časť funkcionality systému s priamym zásadným dopadom na obchodnú činnosť Objednávateľa nie je dostupná, ale v Systéme existuje náhradné riešenie chýbajúcej funkcionality spojené spravidla

s vynaložením zvýšenej námahy do náhradného riešenia na strane Objednávateľa

- C: bežná; Bežná chyba je stav, ktorý nemá zásadný dopad na obchodné procesy zákazníka vrátane žiadosti o poskytnutie informácie a pomoci pri ladení/nastavení parametrov systému. Dostupnosť niektorých nekritických funkcií môže byť obmedzená, prípadne riešená náhradným spôsobom.

- D: nízka; Nízkou prioritou sú ostatné požiadavky, ktoré nie sú svojou povahou chybou. Ide najmä o požiadavky informatívnej povahy, objasňovanie fungovania Systému a sprievodnej dokumentácie a pod.

- Proces spracovania problémov: Proces spracovania problému od nahlásenia sa realizuje prechodom cez nasledujúce stavy:

- Prvá reakcia: Zhotoviteľ po predbežnom preskúmaní problému oznámi pravdepodobnú príčinu (ak sa dá), predbežný plán hľadania riešenia a aké má nároky na súčinnosť zo strany Objednávateľa.

- Náhradné riešenie: Zhotoviteľ v súčinnosti s Objednávateľom poskytne náhradné riešenie problému tak, aby zabezpečil potrebnú funkčnosť systému v smere pôvodnej špecifikácie so zvýšeným úsilím. Toto riešenie môže vyžadovať ručné zásahy do systému a zvýšené nároky na súčinnosť Zhotoviteľa i Objednávateľa

- Vyriešenie problému: Zhotoviteľ opraví chybu v aplikácii a poskytne aktualizáciu systému.

Pre každý stav je definovaný reakčný čas, v ktorom je Zadávateľ povinný splniť si svoje povinnosti. Po prechode do nasledujúceho stavu začína plynúť nasledujúci reakčný čas od začiatku. Reakčné časy Aplikáčnej podpory začínajú plynúť až po uplynutí reakčných časov Prevádzkovej podpory.

Aplikačná podpora pre riešenie 8x5 - Predplatene MDs v rozsahu 24 MDs

Reakčné časy pre jednotlivé stavy spracovania problému sú definované v nasledujúcej tabuľke podľa denných dôb.

Priorita	Spôsob hlásenia	Reakčný čas na prvú reakciu
A	JIRA + Telefonické hlásenie	2 h
B	JIRA	6 h
C	JIRA	8 h
D	JIRA	3 d

**Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb
Vzor akceptačného protokolu**

VZOR AKCEPTAČNÉHO PROTOKOLU

Číslo zmluvy / Objednávky:	
Objednávateľ:	
V zastúpení:	
Poskytovateľ:	Poskytovateľ, a.s.,
V zastúpení:	Meno Priezvisko, 09XX XXX XXX, <u>meno.priezvisko@Poskytovateľ.sk</u>
Plnenia podľa bodov zmluvy/ objednávky:	Číslo zmluvy/objednávky (popis a rozsah poskytnutých Služieb)

V zmysle hore uvedenej Zmluvy Objednávateľ akceptuje poskytnuté Služby bez výhrad / s nasl. výhradami:

Bratislava, dátum

.....
Meno Priezvisko

.....
Meno Priezvisko

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb

Popis Služieb – Cena rozpad

Cenová ponuka a rozsah ponúkaných služieb

Jednorázové práce

Aktivita	Počet MDs	Cena v EUR bez DPH
Inštalácia Jira Core - Produkčné prostredie, Backup, Monitoring	2 MD	770 EUR
Napojenie na Active Directory klienta a Mail server klienta	2 MD	770 EUR
Nastavenie procesov a konzultácie - 6MD (bude upresnené po úvodných workshopoch)	6 MD	2 310 EUR
Spolu bez DPH	10 MD	3 850,-

Poplatky - prevádzka Variant - Hosting v Infraštruktúre klienta

Aplikačná podpora 8x5	Cena v EUR bez DPH
Prevádzkový support L2 - vid' kapitola 4.1 - optional	2 600,-
Aplikačný support L3 - vid' kapitola 4.2	3 600,-
Aplikačná podpora predplatené MDs / 24 MD ročne	9 240,-
Spolu 1 rok	15 440,-

Cena licencií - Variant 250 users

Názov:	cena v EUR bez DPH
Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License Support Period: 24 month(s)	22 335,-
Jira ServiceDesk (Server) 3 agents: Commercial License Support Period: 24 month(s)	20,-
Easy SSO (Jira) Kerberos/NTLM/SAML for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License Support Period: 24 month(s)	1 270,-
Company Calendar for Jira for Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License Support Period: 24 month(s)	1 015,-
BigGantt - Gantt Chart for Jira for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License Support Period: 24 month(s)	3 165,-

Cena školení pre používateľov Jira

Názov školenia	Cena v EUR bez DPH	Počet	Spolu v EUR bez DPH
Úvod do Jira - max. 10 účastníkov, 4 hod.	1 000 EUR	1	1 000,-

Názov školenia	Cena v EUR bez DPH	Počet	Spolu v EUR bez DPH
Jira pre pokročilých - max. 10 účastníkov, 4 hod.	1 000 EUR	1	1 000,-