

SERVISNÁ ZMLUVA SLA (Service Level Agreement)

Interné číslo DATALAN: 1303LD002

uzatvorená medzi

1. Článok Zmluvné strany

Objednávateľ:*Obchodné meno:**Sídlo:**Oprávnené osoby:**Bankové spojenie:**Číslo účtu:**IČO:**DIČ:**Tel.:*

Mesto Želiezovce

SNP 2

937 01 Želiezovce

Ing. Arch. Pavel Bakonyi

Primátor

VÚB, a.s.

23622152/0200

00 307 696

2021023752

+421 36 7711122

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:*Obchodné meno:**Sídlo:**Oprávnené osoby:**Bankové spojenie:**Číslo účtu:**IČO:**IČ DPH:**Tel.:**Fax:**Registračný súd:*

DATALAN, a.s.

Galvaniho 17/A

821 04 Bratislava

Ing. Michal Klačan

člen predstavenstva

Tatra banka, a.s.

2627106780/1100

35 810 734

SK 2020259175

+ 421 2 5025 7777

+ 421 2 5025 7700

Okresný súd Bratislava I.

oddiel Sa, vložka číslo 2704/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

sa v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov dohodli na uzavretí tejto zmluvy (ďalej len „Zmluva“) za nasledovných podmienok:

2. Článok PREDMET

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok:

- 2.1.1 Poskytovateľ a zabezpečovať služby na IT infraštruktúre Objednávateľ a podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve.
- 2.1.2 Objednávateľ a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľ a vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy dohodnutú odmenu.

3. Článok **TERMÍN A MIESTO PLNENIA**

- 3.1 Poskytovateľ je povinný uskutočňovať plnenie predmetu Zmluvy v termínoch a priestoroch, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy. Iné miesto a čas zásahu ako dohodnuté v tejto Prílohe č.1 podlieha predchádzajúcemu súhlasu Poskytovateľa.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť služby špecifikované v prílohe č.1 tejto zmluvy do 10 pracovných dní od podpísania tejto zmluvy.

4. Článok **CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 4.1 Cena plnenia predmetu Zmluvy je dohodnutá v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
- 4.2 Cena podľa bodu 4.1. je stanovená na základe rozsahu a kvality služieb, miest a termínov plnenia definovaných v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. V prípade že sa rozsah a podmienky uvedené v Prílohe č.1 zmenia oproti rozsahu a podmienkam aktuálnym ku dňu podpisu Zmluvy, bude cena plnenia predmetu Zmluvy zmenená. Zmena ceny podlieha odsúhlaseniu oboch zmluvných strán a bude zakotvená v obojstranne potvrdených dodatkoch k tejto Zmluve.
- 4.3 Cena podľa bodu 4.1. tohto Článku je splatná v lehote 14 dní odo dňa vystavenia daňového dokladu - faktúry Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru do 15. dňa kalendárneho mesiaca za mesiac predchádzajúci. Za deň zaplata daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.
- 4.4 Daňový doklad – faktúra musí obsahovať tieto náležitosti:
- 4.4.1 označenie daňového dokladu – faktúry, číslo a dátum vystavenia,
 - 4.4.2 názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa,
 - 4.4.3 predmet plnenia,
 - 4.4.4 ceny jednotlivých položiek a výšku DPH,
 - 4.4.5 celkovú fakturovanú sumu.
- 4.5 Ceny stanovené touto Zmluvou sú bez dane z pridanej hodnoty. K uvedeným cenám bude pri fakturácii pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zmysle Zákona o DPH 222/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov platných v čase fakturácie.
- 4.6 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený faktúru do dátumu jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. Dňom prevzatia novej, resp. opravenej faktúry Objednávateľom začína plynúť nová lehota splatnosti.

5. Článok **PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 5.1 Práva a povinnosti Poskytovateľa:
- 5.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.
 - 5.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať predmet tejto Zmluvy v dohodnutých termínoch, na dohodnutých miestach a dohodnutým spôsobom ako je to uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
 - 5.1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne platné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi bude oboznámený.
 - 5.1.4 Poskytovateľ bude pri svojej činnosti sledovať ochranu investícií Objednávateľa podľa svojho najlepšieho vedomia.

- 5.1.5 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, alebo nahlásené Objednávateľom výhradne spôsobom definovaným v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.
- 5.1.6 Poskytovateľ je oprávnený poveriť poskytnutím plnenia predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu osobu. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za plnenie predmetu tejto Zmluvy v plnom rozsahu tak, ako by plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu.
- 5.2 Práva a povinnosti Objednávateľa:
 - 5.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlásovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
 - 5.2.2 Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov potrebných pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiada a objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí
 - 5.2.3 Objednávateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
 - 5.2.4 Objednávateľ sa zaväzuje že bude aktualizovať zoznam obsahujúci adresu, telefónne a faxové číslo, e-mail a meno pracovníkov Objednávateľa poverených stykom s pracovníkmi Poskytovateľa, ktorý je uvedený v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.
 - 5.2.5 Objednávateľ bude informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
 - 5.2.6 Objednávateľ sa zaväzuje vynaložiť všetko úsilie na to, aby ostatné subjekty, ktorých činnosť sa prekrýva s predmetom tejto Zmluvy, poskytovali súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ pritom nebude niesť akúkoľvek zodpovednosť za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany ostatných subjektov.
 - 5.2.7 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu informácií s vyšším stupňom dôvernosti ako Dôverné informácie tak, aby Poskytovateľ pri plnení predmetu zmluvy neprišiel do styku s takýmito informáciami. Akékoľvek informácie ktoré budú Poskytovateľovi sprístupnené budú Poskytovateľom považované za informácie so stupňom utajenia maximálne ako „Dôverné informácie“.
 - 5.2.8 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, prístupy a technickú dokumentáciu k IT prostrediu Objednávateľa a Používateľov potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy.
 - 5.2.9 Objednávateľ sa zaväzuje pripraviť technické podmienky podľa požiadaviek poskytovateľa.

6. Článok SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení tejto Zmluvy súčinnosť.
- 6.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii tejto Zmluvy bude podľa svojich najlepších možností a schopností spolupracovať s povereným pracovníkom Poskytovateľa.
- 6.3 O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Objednávateľom spíše pracovník Poskytovateľa a pracovník Objednávateľa protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:
 - 6.3.1 dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
 - 6.3.2 popis požiadavky a popis vykonaných prác
 - 6.3.3 dátum a čas uzavretia požiadavky
 - 6.3.4 meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
 - 6.3.5 meno, podpis a pečiatku pracovníka Objednávateľa
- 6.4 O každom servisnom zásahu realizovanom vzdialeným prístupom (remote access), informuje Poskytovateľ Objednávateľa mailom. Uvedený zásah bude uvedený v mesačnom sumárnom prehľade.
- 6.5 Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkolvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu Zmluvy, je táto strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.

- 6.6 Ak v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi zo Zmluvy oprávnená zmluvná strana neprevezme riadne ponúknuté plnenie alebo neposkytne riadne spolupôsobenie potrebné na to, aby povinná zmluvná strana mohla riadne a včas splniť záväzky podľa Zmluvy, je oprávnená strana v omeškaní.

7. Článok ZÁRUKY

- 7.1 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia pracovníkmi Poskytovateľa.

8. Článok ZOPDOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 8.1 Poskytovateľ zodpovedá v plnej výške za preukázateľné škody, ktoré by boli Objednávateľovi spôsobené neodborným zásahom pracovníkmi Poskytovateľa. Nezodpovedá však za škody spôsobené v dôsledku závady zariadení ako aj ušlý zisk Objednávateľa. Všetky dáta sú vlastníctvom Objednávateľa a Poskytovateľ nezodpovedá za ich stratu alebo poškodenie ani za dôsledky spôsobené ich stratou alebo poškodením, ak ich stratu alebo poškodenie preukázateľne nespôsobil Poskytovateľ.
- 8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných údajov, za následné škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli v prípade, ak by pokračoval v ďalšom používaní výpočtovej techniky pri jej zrejmých chybách. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou alebo vplyvom technickej chyby spracovaného a udržiavaného zariadenia alebo iným vonkajším vplyvom (napr. oheň, voda, mechanické poškodenie bez zavinenia a pod.).
- 8.3 Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto Zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, havária, štrajk, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a podobne.

9. Článok ZMLUVNÉ POKUTY

- 9.1 Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúr vystavených Poskytovateľom má Poskytovateľ právo požadovať úhradu zmluvnej pokuty od Objednávateľa za každý deň meškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy. Za deň úhrady sa považuje dátum odpísania príslušnej čiastky z účtu Objednávateľa, vedeného v jeho peňažnom ústave.
- 9.2 Pri nedodržaní parametrov dostupnosti služby dohodnutých v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy má Objednávateľ právo požadovať úhradu zmluvnej pokuty od Poskytovateľa za každý deň omeškania vo výške 0,05 % z mesačnej paušálnej čiastky stanovenej v bode 4.1 Zmluvy.

10. Článok OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 10.1 Obe zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne a písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a podobne, zistené pri plnení predmetu podľa tejto Zmluvy.
- 10.2 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie a skutočnosti v akejkoľvek forme, ktoré zistila, alebo s príhliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení Zmluvy v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od Zmluvy.

- 10.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje prípad, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.

11. Článok UKONČENIE ZMLUVY

- 11.1 Zmluva môže byť ukončená:

- 11.1.1 dohodou zmluvných strán
- 11.1.2 výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán
- 11.1.3 odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán
- 11.1.4 uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva uzavretá

- 11.2 Výpoveď Zmluvy môže dať ktorákoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu, zaslaním písomnej výpovede druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania výpovede. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.
- 11.3 Odstúpiť od Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade hrubého porušenia zmluvných podmienok druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla zapísanú v obchodnom registri v čase odosielania odstúpenia. Na tento účel sa hrubým porušením zmluvných podmienok rozumie predovšetkým opakované neplnenie si povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa aj Poskytovateľa.
- 11.4 V prípade vypovedania Zmluvy zo strany Objednávateľa pred uplynutím **36 mesiacov** od platnosti zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30% z ceny každej nevyfakturovanej mesačnej paušálnej čiastky a to za obdobie od reálneho ukončenia platnosti Zmluvy **do 36 mesiacov** od platnosti Zmluvy.

12. Článok ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy na webovom sídle objednávateľa.
- 12.2 Zmluva je uzatvorená na dobu určitú – do 31.5.2016.
- 12.3 Obsah tejto Zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 12.4 Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 12.5 V prípade, že sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy ukáže neplatné, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy.
- 12.6 Zmluvné strany prehlasujú, že ustanoveniam tejto Zmluvy rozumejú, vyjadrujú s ňou súhlas a na znak vážneho prejavu vôle ju aj prostredníctvom oprávnených zástupcov podpisujú.
- 12.7 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží každá zmluvná strana.

- 12.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je :
Príloha č.1 „Technická špecifikácia služieb“

V Želiezovciach dňa 22.05.2013

Ing. Arch. Pavel Bakonyi
Primátor
Mesto Želiezovce

V Bratislave dňa 2.9.2013

Ing. Michal Klačan
člen predstavenstva
DATALAN, a.s.