Zmluva o poskytovaní servisných služieb
č. OST/......./2014/BVS

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník)

(ďalej len „servisná zmluva" resp. „zmluva")

---

medzi:

Objednávateľom:	**Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.**
Sídlo:	Prešovská 48, 826 46 Bratislava
Štatutárny zástupca:	**Ing. Boris Gregor,** podpredseda predstavenstva, na základe plnomocenstva
	Ing. Stanislav Beňo, člen predstavenstva, na základe plnomocenstva
IČO:	35 850 370
DIČ:	2020263432
IČ DPH:	SK2020263432
Bankové spojenie:	VÚB Bratislava - Ružinov
Číslo účtu:	1004 – 062 /0200
IBAN:	SK07 0200 0000 0000 0100 4062
SWIFT:	SUBASKBX
Zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3080/B
Kontakt:	02/49491419

(ďalej len **„Objednávateľ"**)

a

Poskytovateľom:	**eWare, s. r. o.**
Sídlo:	Tureň 136, 903 01 Tureň
Štatutárny zástupca:	**Ing. Marek Antálek,** konateľ
IČO:	45 600 601
DIČ:	202 306 1656
IČ DPH:	SK2023061656
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	292 783 9820 / 1100
IBAN:	SK19 1100 0000 0029 2783 9820
SWIFT:	TATRSKBX
Zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 66029/B
Kontakt:	tel. č.: +421 904 466 827, e-mail: antalek.m@eware.sk

(ďalej len **„Poskytovateľ"**)

Článok I.
Preambula

Predmetom plnenia tejto zmluvy je poskytovanie odborných servisných a podporných služieb pre zabezpečenie aplikácií špecifikovaných v bode 2.2 vrátane havarijných stavov tak, aby nasadené riešenia boli plne funkčné po celú dobu platnosti tejto zmluvy v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

Článok II.
Predmet zmluvy

2.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi podporné servisné služby definované v bode 2.3. k aplikáciám na báze MS Sharepoint 2010 (ďalej len „SP aplikácie") v zmysle bodu 2.2. a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu podľa v článku IV. zmluvy.

2.2. Služby podľa tejto servisnej zmluvy budú poskytované na tieto dodané riešenia na platforme MS SharePoint 2010 (ďalej len „SP aplikácie")

a) PPP – poruchový portál,
b) IT akadémia,
c) DM Smernice.

2.3. Predmetom zmluvy je poskytovať podporné servisné služby pre SP aplikácie v rozsahu 1,5 osobodní práce do mesiaca po dobu 12 mesiacov od nadobudnutia platnosti tejto servisnej zmluvy.

Článok III.
Rozsah poskytovaných služieb

3.1. Servisná zmluva zahŕňa podporu v rozsahu osem hodín, sedem dní v týždni (8x7) pre aplikáciu PPP poruchový portál v čase od 8:00 do 17:00 a v rozsahu osem hodín počas pracovných dní (8x5) pre ostatné SP aplikácie v čase od 8:00 do 17:00 a to v rozsahu podľa bodu 3.2.

3.2. Poskytované služby:

Stála servisná podpora, v rámci ktorej sú riešené všetky vzniknuté, náhle a neodkladné problémy / incidenty, ktorých riešenie je nutné realizovať okamžite, vrátane havarijných stavov.

Pravidelná údržba vykonávaná priebežne na mesačnej báze, v rámci ktorej sú vykonávané nižšie uvedené činnosti týkajúce sa SP aplikácií a databázy MS SharePoint na systémoch SharePoint farmy (v súčasnosti SRVSHP01, SRVSQL01), ktoré je nevyhnuté vykonať na udržanie aplikácií v chode, vrátane vedenia prevádzkového denníka.

Poradenstvo, konzultácie a metodické usmernenia vrátane školení a vypracovania dokumentácie.

3.3. Spôsob nahlasovania požiadaviek na servisné služby:
Objednávateľ môže nahlasovať požiadavky na poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy prostredníctvom nasledovných komunikačných kanálov:

a) primárny komunikačný kanál na zadanie požiadavky je e-mail: service@eware.sk,
b) telefonicky na číslo +421 2 2129 1601,
c) on-site v mieste sídla Objednávateľa.

3.4. Dostupnosť služby a kontaktné údaje Poskytovateľa:

Typ nahlasovania	**Dostupnosť**	**Kontaktné údaje**
telefonicky	8x7 PPP poruchový portál 8x5 ostatné SP aplikácie	+421 2 2129 1601
e-mail	8x7 PPP poruchový portál 8x5 ostatné SP aplikácie	service@eware.sk

3.5. Objednávateľ bude nahlasovať problémy týkajúce sa SP aplikácií prioritne prostredníctvom elektronickej pošty: service@eware.sk.

3.6. V prípade, že Objednávateľ nahlási požiadavku telefonicky na kontakty Poskytovateľa, je následne povinný nahlásiť ju aj elektronickou poštou.

3.7. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade vzniku poruchy obnoviť prevádzku SP aplikácií v rámci definovaných SLA parametrov špecifikovaných v článkoch 3.11. a 3.12.

3.8. Poskytovateľ sa zaväzuje pri výbere formy poskytovania podpory a servisných služieb a pri ďalších otázkach plnenia predmetu servisnej zmluvy rešpektovať zásadu účelnosti a hospodárnosti pri rešpektovaní ďalších požiadaviek v súlade so servisnou zmluvou.

3.9. Objednávateľ pri nahlásení chyby špecifikuje jej kategóriu podľa nasledovných SLA parametrov:

- **Zásadný problém - kategória A** - sú definované ako vážne chyby, ktoré znemožňujú využívanie systému alebo jeho častí, spôsobuje vážne prevádzkové problémy alebo porušenie bezpečnostných požiadaviek ochrany dát,
- **Závažný problém - kategória B** - sú definované ako stredné chyby, ktoré spôsobujú problémy pri využívaní systému, ale umožňujú jeho využívanie - týka sa to napríklad chýb konkrétnych dielčích funkcií,
- **Mierny problém - kategória C** - sú definované ako náhodné alebo nepravidelné chyby, ktoré spôsobujú užívateľovi diskomfort, ale nemajú závažný vplyv na využívanie funkcionality systému.

3.10. V prípade nešpecifikovania kategórie nahláseného problému bude problém vnímaný ako problém kategórie C.

3.11. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť nahlásené problémy týkajúce sa aplikácie PPP poruchový portál v nasledovných dobách:
Kategória A - reakčná doba do 8 pracovných hodín po nahlásení - termín odstránenia alebo sprevádzkovanie náhradného riešenia do 1 pracovného dňa.
Kategória B - reakčná doba do 8 pracovných hodín po nahlásení - termín odstránenia do 3 pracovných dní.
Kategória C - reakčná doba do 2 pracovných dní po nahlásení - termín odstránenia do 10 pracovných dní.
Ostatné servisné služby, ktoré si vyžiadajú konzultáciu on-site v mieste Objednávateľa do 14 pracovných dní.

3.12. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť nahlásené problémy pre ostatné SP aplikácie v nasledovných dobách:
Kategória A - reakčná doba do 2 pracovných dní po nahlásení - termín odstránenia do 10 pracovných dní.
Kategória B - reakčná doba do 3 pracovných dní po nahlásení - termín odstránenia do 15 pracovných dní.
Kategória C - reakčná doba do 5 pracovných dní po nahlásení - termín odstránenia do 20 pracovných dní.
Ostatné servisné služby, ktoré si vyžiadajú konzultáciu on-site v mieste Objednávateľa do 20 pracovných dní.

3.13. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne informovať Objednávateľa o chybách, ktoré zistil sám. V prípadoch problému / incidentu je Poskytovateľ povinný v priebehu nasledujúceho pracovného dňa písomne alebo e-mailom informovať Objednávateľa o stave riešenia problému s identifikáciou príčin, ktoré spôsobili daný problém a návrhoch opatrení.

3.14. V prípade požiadavky na zmenu vypracuje Poskytovateľ na základe písomnej požiadavky alebo osobného stretnutia s Objednávateľom návrh časovej a finančnej náročnosti na realizáciu zmeny. K začatiu realizácie požiadavky na zmenu zo strany Poskytovateľa dôjde až po odsúhlasení návrhu riešenia dedikovanými pracovníkmi IT Objednávateľa.

3.15. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť potrebné ľudské kapacity na súčinnosť v plnení aktivít pre zabezpečenie plnenia tejto servisnej zmluvy.

3.16. Poskytovateľ týmto ubezpečuje Objednávateľa, že na plnenie predmetu servisnej zmluvy disponuje všetkou potrebnou kvalifikáciou, ktorú sa zaväzuje po celú dobu trvania servisnej zmluvy udržiavať a prípadne v súlade s potrebami plnenia predmetu servisnej zmluvy zvyšovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi pre vykonávanie činností v rámci plnenia predmetu servisnej zmluvy.

Článok IV.
Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu minimálne 12 mesiacov od jej podpisu oboma zmluvnými stranami, maximálne však do doby prevádzkovania aplikácie PPP - poruchový portál.

4.2 Ak sa porušenie zmluvnej povinnosti zmluvnou stranou považuje v zmysle tejto zmluvy alebo v zmysle § 345 Obchodného zákonníka za podstatné porušenie zmluvy,

môže oprávnená zmluvná strana od zmluvy odstúpiť, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 10 dní potom, ako sa o porušení dozvedela, resp. mohla dozvedieť. Pre určenie lehoty je rozhodujúci dátum doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane.

4.3 Odstúpením od zmluvy zmluva zaniká dňom doručenia písomného prejavu vôle oprávnenej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane.

Článok V.
Cena, splatnosť ceny

5.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za poskytovanie služieb podľa predmetu zmluvy Poskytovateľovi odplatu vo výške 600,- EUR / mesiac (slovom: šesťsto eur) bez DPH na základe mesačnej fakturácie. K cene bude fakturovaná DPH v zmysle platných predpisov.

5.2 Cenu za predmet zmluvy je možné meniť len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ak v tejto zmluve nie je dohodnuté inak.

5.3 Poskytovateľ vystaví faktúru za každé fakturačné obdobie príslušného kalendárneho mesiaca za poskytovanie služieb podľa predmetu zmluvy do 15 dní od konca fakturačného obdobia.

5.4 Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia do podateľne Objednávateľa.

5.5 Faktúry budú obsahovať náležitosti podľa § 74 zákona č. 222/2004 o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a nasledovné údaje:

- číslo faktúry,
- číslo zmluvy,
- označenie Objednávateľa: obchodné meno, sídlo, IČO, IČ DPH,
- označenie Poskytovateľa: obchodné meno, sídlo, IČO, IČ DPH,
- názov zmluvy,
- deň odoslania a deň splatnosti faktúry,
- označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má uhradiť fakturovaná suma,
- pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa.

5.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 5.5 zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na prepracovanie resp. doplnenie. V takom prípade sa zastaví plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

5.7 Záväzok Objednávateľa vykonať platbu podľa tejto zmluvy sa považuje za splnený pripísaním príslušnej peňažnej sumy na účet Poskytovateľa.

5.8 Za každý deň omeškania platby faktúry je Poskytovateľ oprávnený uplatniť si u Objednávateľa nárok na úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však do výšky finančného plnenia tejto zmluvy.

Článok VI.
Dôvernosť informácií, obchodné tajomstvo

6.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne aj písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch považujú sa za dôverné a nesmú sa zverejňovať vo vzťahu k tretím osobám bez súhlasu druhej zmluvnej strany a nesmú byť použité na iný účel, ako na plnenie zákonných povinností alebo zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

6.2 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie, ktoré zistila alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto zmluvy vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.

6.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí v rozsahu potrebnom pre plnenie predmetu podľa tejto zmluvy všetky potrebné podmienky k realizácii plnenia na základe písomne predložených požiadaviek Poskytovateľa.

6.4 Objednávateľ týmto poveruje Poskytovateľa, aby v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto zmluvy spracovával akékoľvek osobné údaje spracované v jeho intranetovom systéme. Spracovanie týchto údajov môže byť uskutočňované výlučne za účelom plnenia aktivít a úloh podľa tejto zmluvy, pričom okrem zákonných povinností vzťahujúcich sa na spracovanie osobných údajov sa plne aplikujú povinnosti zachovávania mlčanlivosti. Poskytovateľ je oprávnený spracovať osobné údaje len počas realizácie podľa tejto zmluvy a okamžite po jej skončení akékoľvek osobné údaje, ktoré v tejto súvislosti spracoval, bezodkladne zlikvidovať.

Článok VII.
Záverečné ustanovenia

7.1 Akékoľvek zmeny alebo doplnky tejto zmluvy budú po vzájomnom odsúhlasení dopĺňané formou písomných, chronologicky číslovaných dodatkov k tejto zmluve, ktoré budú obojstranne riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, inak je zmena či doplnenie neplatné.

7.2 Servisná zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, v slovenskom jazyku, z ktorých tri vyhotovenia si ponecháva Objednávateľ a dve vyhotovenia Poskytovateľ.

7.3 Na vzťahy neupravené touto servisnou zmluvou sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka iných všeobecne záväzných právnych predpisov.

7.4 Zmluvné strany potvrdzujú, že servisná zmluva nebola vyhotovená v tiesni, ani iných jednostranne nevýhodných podmienok, uzatvárajú ju slobodne, a s jej obsahom sú oboznámené.

7.5 Objednávateľ aj Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne

informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie tejto zmluvy.

7.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej obojstranného podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

7.7 Zmluvné strany si túto zmluvu prečítali a následne ju podpísali na znak súhlasu s jej obsahom a toho, že ju pochopili a bez výhrad prijali a že táto zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu.

Za Objednávateľa:

v Bratislave, dňa: 1.8.2014

.....

Ing. Boris Gregor
podpredseda predstavenstva,
na základe plnomocenstva

.....

Ing. Stanislav Beňo
člen predstavenstva,
na základe plnomocenstva

BVS BRATISLAVSKÁ VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ a.s.
826 46 Bratislava 29, Prešovská 48 1

Za Poskytovateľa:

v Bratislave, dňa:

.....

Ing. Marek Antálek
konateľ