

Servisná zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov

Medzi

<u>Poskytovateľ</u>	AutoCont SK a.s. Einsteinova 24 851 01 Bratislava
Zastúpený	Ing. Milan Futák - podpredseda predstavenstva
IČO	36396222
IČDPH	SK2020105428
Bankové spojenie	Slovenská sporiteľňa, č.ú.: 5030808601/0900
Obchodný register	OS Bratislava, Vložka číslo: 4953/B
<u>Odberateľ</u>	Prešovský samosprávny kraj Nám. Mieru 2 080 01 Prešov
Zastúpený	MUDr. Peter Chudík, predseda
IČO	37870475
Telefón / fax	051- 7081 101, fax: 051- 7081 100
Bankové spojenie	Prima Banka Slovensko, a.s. č.ú. 8826503110/5600 (do 30.06.2014)
Bankové spojenie	od 01.07.2014: Štátna pokladnica, č.ú.7000519082/8180 IBAN: SK42 8180 0000 0070 0051 9082

I. Vymedzenie pojmov

Služba - označuje každú službu poskytovanú Poskytovateľom Odberateľovi v rámci tejto Zmluvy.

Oprávnený zástupca - osoba oprávnená konať, vstupovať do práv a povinností a uzatvárať zmluvy menom zmluvnej strany, a to ako osoba oprávnená zastupovať zmluvnú stranu podľa zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zák., v platnom znení alebo na základe platnej plnej moci

Kontaktná osoba - fyzická osoba určená zmluvnou stranou k zaisteniu komunikácie medzi stranami a ku konaniu vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služby.

Rozsah služby - je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania odberateľovi. Prílohou tejto zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.

Cena – cena služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby.

Používateľ - osoba s prístupom do IS eUznesenia v zmysle technických podmienok a programovej dokumentácie.

Pracovná hodina – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia.

Softvér – sada počítačových programov, ktoré tvoria aplikačný modul

Aplikačný modul – logická jednotka informačného systému, ktorá spĺňa definovanú funkcionálnu

Incident – neočakávaná udalosť, problém alebo chyba softvéru, ktorá negatívne ovplyvní používanie softvéru Odberateľom

Chyba softvéru – stav, kedy softvér nevykazuje definovanú funkcionálnu, napríklad výstup softvéru nesúhlasí s programovou dokumentáciou a iné

Časové pokrytie - doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie

Štandardné časové pokrytie - Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok)

Reakčná doba – doba, do uplynutia ktorej je Poskytovateľ povinný službu poskytnúť

Servisný zásah – súbor činností potrebných pre odstránenie incidentu alebo vyriešenie požiadavky

II. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia (ďalej len „Zmluva“) je poskytovanie služieb Odberateľovi a to Služby č.1, pozostávajúcej z častí Služba 1.1 a Služba 1.2, ako je to uvedené v Prílohe č.1 tejto Zmluvy a spôsobom, ktorý určuje Zmluva.
2. Poskytovateľ bude Službu 1.1. poskytovať Odberateľovi nepretržite v štandardnom časovom pokrytí.
3. Poskytovateľ bude Službu 1.2. poskytovať Odberateľovi na základe jeho pokynu.
4. Pokyn objednávateľa na Službu 1.2. podľa Prílohy č. 1 musí obsahovať bližšiu špecifikáciu požadovanej služby a dobu, v ktorej má byť táto služba poskytovaná.
5. Spôsob vydania pokynu objednávateľa na poskytnutie Služby 1.2. podľa Prílohy č. 1, spôsob ostatnej komunikácie a potvrdenia poskytnutia tejto služby je určený v článku IV. bod 5. Zmluvy.
6. Poskytovateľ mesačne najneskôr do piatich pracovných dní - odovzdá Odberateľovi na odsúhlasenie Správu o poskytovaných službách. Správa bude Odberateľovi podaná vo forme protokolu o vykonaných prácach a bude obsahovať pre Službu č. 1 podľa Prílohy č. 1 pre každé čiastkové poskytnutie služby identifikáciu kontaktnej osoby, časový rozsah poskytnutej služby a sumárny časový rozsah poskytnutej služby za mesiac v hodinách. Správa bude podaná v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá. Správu odsúhlasujú osoby podľa článku IV. bod 5. odsek 4 písomne alebo elektronickou poštou.
7. V prípade, že počet odpracovaných hodín u služby 1.2 za daný mesiac nedosiahne stanový počet 15 hodín, nevyčerpaná časť sa prenáša do nasledujúcich mesiacov a až po dočerpaní limitu 15 hodín a vyčerpaní aktuálneho mesačného limitu sa v prípade potreby poskytnú služby podľa prílohy č. 2. Ak nie je vyčerpaná ani v priebehu nasledujúcich 12 mesiacov, právo na jej vyčerpanie zaniká. Po vzájomnej písomnej dohode je možné v špeciálnych prípadoch dopredu dohodnúť iný režim čerpania hodín.
8. Ďalej sú predmetom zmluvy iné činnosti súvisiace s prevádzkou a používaním IS eUznesenia a to riešenie incidentov, reklamačné konanie a riešenie požiadaviek.

III. Riešenie incidentov, reklamačné konanie a riešenie požiadaviek

1. Riešenie incidentov

Ak Odberateľ oznámi Poskytovateľovi, že aplikačné *moduly nie sú správne funkčné*, Poskytovateľ je povinný vykonať servisný zásah.

Výklad pojmu „*moduly nie sú správne funkčné*“ sa pre účely tejto Zmluvy chápe tak, že moduly informačného systému vykazujú incident. Incidenty sú delené na **Kritické, Vážne a Drobné**.

- **Kritickým incidentom** sa rozumie incident, ktorý spôsobí, že aplikačný modul je nepoužiteľný alebo znemožňuje spracovanie údajov.
- **Vážnym incidentom** sa rozumie incident, ktorý neumožňuje využívať kľúčové funkcie aplikačného modulu a aplikačný modul je použiteľný len s obmedzeniami.
- **Drobným incidentom** sa rozumie incident, ktorý čiastočne obmedzuje používateľa v práci a neumožňuje využívať všetky funkcie aplikačného modulu, pričom sa však takéto funkcie dajú nahradiť inými štandardnými postupmi v aplikačnom module.

Servisný zásah nemusí znamenať fyzickú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa na pracovisku Odberateľa.

1.1. Riešenie kritických incidentov

Pri kritických incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah bezprostredne po oznámení v štandardnom časovom pokrytí. Oznámenie o začatí servisného zásahu a predpokladanej dobe riešenia neodkladne postúpi Poskytovateľ osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení incidentu.

Kritický incident je poskytovateľ povinný vyriešiť najneskôr do 2 pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom bol kritický incident oznámený. Nedodržanie lehoty podľa predchádzajúcej vety môže byť sankcionované zmluvnou pokutou vo výške 33 € za každé nedodržanie.

1.2. Riešenie vážnych incidentov

Pri vážnych incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah do 8 hodín v štandardnom časovom pokrytí po oznámení. Oznámenie o začatí riešenia problému a predpokladanej dobe riešenia neodkladne postúpi Poskytovateľ osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení.

Vážny incident je poskytovateľ povinný vyriešiť najneskôr do 5 pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom bol kritický incident oznámený. Nedodržanie lehoty podľa predchádzajúcej vety môže byť sankcionované zmluvnou pokutou vo výške 33 € za každé nedodržanie.

1.3. Riešenie drobných incidentov

Pri drobných incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah do 16 hodín v štandardnom časovom pokrytí po oznámení a najneskôr do 2 mesiacov drobný incident odstrániť alebo zabezpečiť dočasné náhradné riešenie. Nedodržanie lehoty podľa predchádzajúcej vety môže byť sankcionované zmluvnou pokutou vo výške 33 € za každé nedodržanie.

1.4. Spôsoby oznamovania a komunikácie pri riešení incidentov

Incident musí byť Poskytovateľovi oznámený autorizovanými osobami Odberateľa jedným zo spôsobov podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.

Vyriešenie incidentu je Poskytovateľ povinný oznámiť osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení incidentu. Autorizovaná osoba Odberateľa sa po overení riešenia neodkladne vyjadrí k vyriešeniu incidentu Poskytovateľovi.

Vyriešenie incidentu a vyjadrenie k riešeniu sa vykonávajú jedným zo spôsobov podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.

Zmenu spôsobu oznamovania a kontaktných údajov podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi písomnou formou najmenej 14 dní vopred.

1.5. Doba riešenia incidentov

Do doby na servisný zásah a vyriešenie incidentu sa nezapočítavajú dni pracovného voľna, pokoja a sviatky. Nahlásenie po 16.00 hodine sa pre účely tejto zmluvy chápe ako nahlásenie o 8.00 hodine nasledujúceho pracovného dňa.

2. Reklamačné konanie

V prípade, že Odberateľ nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Poskytovateľ je povinný vypracovať písomné stanovisko k reklamácií v lehote 30 dní od dátumu doručenia reklamácie. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za premlčanú. Reklamácia, ku ktorej v stanovenej lehote nebolo spracované vyjadrenie poskytovateľom, je považovaná za uznanú. Uznaním reklamácie vznikne poskytovateľovi povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich pracovných dní odstrániť nekvalitné poskytovanie služieb a to pod hrozbou poriadkovej pokuty vo výške 50 € za každé neodstránenie.

3. Riešenie požiadaviek

Odberateľ môže uplatniť požiadavku na poskytnutie iných služieb podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Požiadavka musí byť uplatnená písomne vo forme záväznej objednávky.

Poskytovateľ rovnakou formou neodkladne poskytne vyjadrenie k požiadavke a spôsob riešenia požiadavky.

Po poskytnutí služby musí byť vyhotovený písomný preberací protokol, v ktorom Odberateľ potvrdí poskytnutie služby.

IV. Podmienky plnenia predmetu zmluvy

1. Doba poskytovania služby

Služba je podľa článku II. odsek 1. je poskytovaná počas trvania zmluvy

2. Miesto poskytnutia služby

Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak miestom jej poskytovania je sídlo Odberateľa a sídlo Poskytovateľa

3. Cenové a platobné podmienky

1. Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v Prílohe č.1 až č. 2 tejto Zmluvy. Pokiaľ nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak cena je uvádzaná v EUR bez DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry.
2. Odplata za službu podľa Prílohy č. 1 je tvorená cenou služby uvedenou v definícii Rozsahu služby.
3. Odplata za službu podľa Prílohy č. 1 bude fakturovaná Odberateľovi mesačne a to pre prvý až jedenásty mesiac najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia odsúhlasenia správy podľa čl. II . bod 6 tejto zmluvy v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola Služba poskytovaná a pre dvanásty mesiac na začiatku mesiaca tak, aby faktúra mohla byť uhradená Odberateľom do konca daného kalendárneho roka. Splatnosť takto vystavenej faktúry bude 14 dní od jej doručenia Odberateľovi. Oneskorená úhrada faktúry za mesiac december, resp. jej neuhradenie z dôvodu oneskoreného fakturovania a doručenia objednávateľovi ide na ťarchu poskytovateľa.
4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať službu podľa Prílohy č. 1 len na základe odsúhlasenej Správy podľa čl. II odsek 6. Faktúru za dvanásty mesiac môže Poskytovateľ vyhotoviť aj pred odovzdaním a odsúhlasením Správy podľa čl. II bod 6. Povinnosť poskytovateľa spracovať a odovzdať na odsúhlasenie správu podľa čl. II bod 6 za mesiac za mesiac december sa posúva na mesiac január nasledujúceho roka a to do 15.1.
5. Odplata za služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy je tvorená ako súčin jednotkovej ceny služby a počtu merných jednotiek služby. V zmysle čl. III , odsek 3., tejto zmluvy bude odplata fakturovaná na základe preberacieho protokolu Odberateľovi. Splatenosť takto vystavenej faktúry bude 30 dní od jej doručenia Odberateľovi.

4. Autorizovaná osoba

- a) Autorizovanou osobou je oprávnený zástupca, riaditeľ Úradu Prešovského samosprávneho kraja a kontaktná osoba v zmysle **čl. I. Vymedzenie pojmov** tejto zmluvy
- b) Na komunikáciu Odberateľa s Poskytovateľom určí Odberateľ v deň podpisu tejto zmluvy kontaktné osoby. Tento zoznam je Prílohou č. 3 tejto Zmluvy.
- c) V prípade potreby (plánovaný výpadok, prípadne iné oznámenie zo strany Poskytovateľa) bude Poskytovateľ kontaktovať aspoň jednu z autorizovaných osôb
- d) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou zmenu oprávneného zástupcu neodkladne.
- e) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou zrušenie alebo pridanie kontaktnej osoby neodkladne.

5. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

1. Za zmluvné strany písomne komunikuje oprávnený zástupca.
2. Za Odberateľa môže písomne komunikovať okrem oprávneného zástupcu aj riaditeľ Úradu Prešovského samosprávneho kraja.
3. Komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa poskytovania Služby 1.1 podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy sa môže uskutočniť telefonicky a elektronickou poštou spôsobmi podľa Prílohy č. 4 alebo písomne.
4. Komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa poskytovania Služby 1.2 podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy sa môže uskutočniť písomne alebo elektronickou poštou. Elektronickou poštou môžu k tejto službe komunikovať tie isté osoby, ktoré môžu komunikovať písomne a kontaktná osoba, pre ktorú je to uvedené v Prílohe č. 3. Pokyn bude zaslaný kontaktnej osobe poskytovateľa. Poskytnutie služby bude potvrdené kontaktnou osobou objednávateľa tej osobe poskytovateľa ktorá zaslala pokyn a rovnakou formou, v akej bol zaslaný pokyn.

Prístup poskytovateľa k prostriedkom informačnej infraštruktúry PSK

Odberateľ zabezpečí Poskytovateľovi prístup k prostriedkom informačnej infraštruktúry tak, aby mohol poskytovať služby podľa tejto Zmluvy. Odberateľ určí písomnou formou rozsah a podmienky prístupu k prostriedkom informačnej infraštruktúry PSK, ktorými je Poskytovateľ povinný sa riadiť.

V. Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb dodržiavať a aplikovať platnú legislatívu Slovenskej republiky všeobecne a osobitne platnú legislatívu priamo sa dotýkajúcu predmetu zmluvy.
2. Poskytovateľ bude oboznámený s platnými technickými a bezpečnostnými podmienkami prístupu k prostriedkom informačno komunikačných technológií (ďalej IKT) Odberateľa, tak, aby mohol poskytovať odborné služby podľa tejto zmluvy a tieto podmienky sa zaväzuje dodržiavať.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Odberateľa.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Odberateľovi správy o priebehu ním poskytovaných služieb podľa tejto zmluvy.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Odberateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli v súvislosti s poskytovaním služieb najavo, najmä, že bude bez zbytočného odkladu informovať o zistených vadách a nedostatkoch produktu, ku ktorému sa služby poskytujú a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak zistí, že niektorú zo služieb nebude môcť riadne poskytnúť v dohodnutom čase, bez zbytočného odkladu oznámi Odberateľovi v akej dodatočnej lehote dohodnutú odbornú službu riadne poskytne.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy bude bez zbytočného odkladu prerokúvať s Odberateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok plnenia predmetu Zmluvy a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem Odberateľa a iniciatívne dávať návrhy na odvrátenie tejto hrozby.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetkých zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na práci pre Odberateľa podľa tejto zmluvy na základe pracovného pomeru alebo iného pracovnoprávného vzťahu, zaviazá k zachovávaniu mlčanlivosti o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré získajú pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy a vyhláseniu, že berú na vedomie, že všetky tieto

informácie sú obchodným tajomstvom, a súčasne sa zaviažu, že nič z toho, čo sa v tejto súvislosti dozvedeli, nepoužijú po dobu trvania pracovného pomeru. Poskytovateľ sa zaväzuje, že plnenie povinností, ku ktorým sa jeho zamestnanci zaviažu bude kontrolovať a dbať o ich dodržiavanie.

9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa bude riadne starať o doklady a podklady, ktoré prevezme od Odberateľa za účelom riadneho poskytovania dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, bude ich používať len v súlade s ich určením podľa tejto zmluvy a postará sa o to, aby neboli akýmkoľvek spôsobom zneužitú. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po skončení svojej činnosti podľa tejto zmluvy vráti všetky tieto podklady a doklady Odberateľovi späť.
10. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie ustanovení Zákona č. 122/2013 Z .z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov .
11. Poskytovateľ je povinný neodkladne písomne oznámiť Odberateľovi všetky zmeny a iné skutočnosti majúce vplyv na plnenie predmetu tejto zmluvy.
12. Poskytovateľ má právo neakceptovať ďalšie incidenty v prípade, že Odberateľ mešká s úhradou faktúry viac ako 60 dní.
13. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nesplnenie svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy v dôsledku udalosti výnimočnej povahy, ktorá nemohla byť predvídateľná alebo ju nebolo možné odvrátiť – udalosti ako živelné pohromy, vojnové operácie rozličného druhu, občianske nepokoje, explózie, požiare, výluky alebo okolnosti vyskytujúce sa nezávisle od vôle strán, mimo kontroly strán.

VI. Práva a povinnosti Odberateľa

1. Odberateľ sa zaväzuje, že zabezpečí súčinnosť s Poskytovateľom pri plnení predmetu zmluvy a to najmä zabezpečenie kontaktnej osoby, v prípade potreby včasnú poskytnutie potrebných dokladov a podkladov a dodržiavanie pokynov Poskytovateľa potrebných pre plnenie predmetu zmluvy, ako i okamžité oboznámenie Poskytovateľa so zmenami v prístupe k prostriedkom IKT.
2. Ak Odberateľ včas a riadne nesplní svoj záväzok uvedený v predchádzajúcom bode, predlžuje sa lehota na plnenie predmetu zmluvy o čas, po ktorý bude Odberateľ v omeškaní so splnením tohto záväzku.
3. Odberateľ je povinný neodkladne po doručení Správy podľa čl. II odsek 6. zaslať stanovisko Poskytovateľovi.
4. Odberateľ je povinný neodkladne písomne oznámiť Poskytovateľovi zmenu údajov obsiahnutých v tejto zmluve v časti označenia organizácie ako adresa, názov, sídlo, IČO, štatutárny zástupca a iné skutočnosti majúce vplyv na plnenie tejto Zmluvy.

VII. Trvanie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2014.
2. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou možno skončiť dohodou zmluvných strán, výpoveďou a odstúpením od tejto zmluvy podľa bodu 3.
3. Ak ktorákoľvek zmluvná strana podstatne poruší niektorú zo svojich povinností podľa tejto zmluvy, je druhá zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť. O podstatné porušenie zo strany Poskytovateľa ide najmä v prípade, ak opakovane- t.j. najmenej dvakrát za štvrtrok nebude poskytovať bezchybné služby alebo ak kvôli chybnému poskytnutiu služieb vznikne odberateľovi ujma alebo ak bude poskytovať služby v rozpore s príslušným pokynom Odberateľa alebo v rozpore s platnou legislatívou. Za podstatné porušenie povinností poskytovateľa sa považuje aj neplnenie povinností v termínoch zadefinovaných najmä v čl. III. tejto zmluvy. O podstatné porušenie zo strany Odberateľa ide najmä v prípade, ak neodovzdá Poskytovateľovi doklady a podklady potrebné pre riadne poskytnutie služby.
4. Odstúpenie podľa bodu 3. musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Odstúpením od zmluvy sa zmluva neruší od počiatku, ale až odo dňa doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane
5. Každá zo zmluvných strán môže túto zmluvu vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná doba je jeden mesiac.
6. Zmluvu je možné vypovedať čiastočne, t.j. je možné vypovedať jednu alebo viacero Služieb pokrytých touto Zmluvou a definovaných samostatným Rozsahom služieb.
7. Výpoveď musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej strane.
8. Výpovedná doba začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred skončením tejto zmluvy písomne upozorní Odberateľa na všetky opatrenia potrebné na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Odberateľovi nedokončením niektorej z činností podľa tejto zmluvy.

• **Záverečné ustanovenia**

- a) Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých každá strana obdrží dva.
- b) Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami .
- c) Všetky ďalšie zmeny a úpravy tejto zmluvy musia byť vykonané v písomnej podobe a musia byť schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- d) Táto zmluva nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 Rozsah služby č. 1

Príloha č. 2 Cenník služieb

Príloha č. 3 Zoznam kontaktných osôb

Príloha č. 4 Spôsoby komunikácie pri riešení incidentov a požiadaviek na službu

Príloha č. 5 Funkčná špecifikácia IS eUznesenia

V Prešove dňa 19.6.2014

V Bratislave

dňa 11.6.2014

v.r.

MUDr. Peter Chudík .

Predseda Prešovského samosprávneho kraja

Odberateľ

v.r.

Ing. Milan Futák .

Podpredseda predstavenstva

Poskytovateľ

Príloha č. 1 Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia

Rozsah služby č. 1

Popis služby	Služba pozostáva z dvoch častí: Služba 1.1 a Služba 1.2
Služba 1.1 - popis služby:	poradenstvo (hot-line) pri štandardných operáciách pri práci so systémom telefonicky alebo emailom
Služba 1.2 - popis služby:	ostatné činnosti: - konzultačné a metodické práce - analytické práce - programátorské práce - konzultačná návšteva u užívateľa jeden krát mesačne, na základe požiadavky
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	IS eUznesenia
Rozsah Služby 1.2	Telefonicky, e-mailom resp. cez vzdialené pripojenie, osobná návšteva 15 hod/mesiac Náklady na dopravu nie sú súčasťou služby
Cena	270,- €/mesiac bez DPH
Časové pokrytie	Štandardné
Reakčná doba	Pracovný deň nasledujúci po dni nahlásenia požiadavky.
Iné podmienky poskytovania služby	Do služby sú zahrnuté činnosti: - pravidelná servisná návšteva u užívateľa dva krát za rok

Príloha č. 2 Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia

Cenník služieb

Popis služby	Všetky služby objednané Odberateľom u dodávateľa nad rámec ostatných definícií Rozsahov služby								
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	IS eUznesenia								
Periodicita služby	Nie								
Rozsah	Na základe individuálnych objednávok								
	<table> <tr> <td>Služba</td><td>Cena bez DPH</td></tr> <tr> <td>Konzultačné a metodické práce</td><td>18,- € /hod</td></tr> <tr> <td>Analytické práce</td><td>18,- € /hod</td></tr> <tr> <td>Programátorské práce</td><td>18,- € /hod</td></tr> </table>	Služba	Cena bez DPH	Konzultačné a metodické práce	18,- € /hod	Analytické práce	18,- € /hod	Programátorské práce	18,- € /hod
Služba	Cena bez DPH								
Konzultačné a metodické práce	18,- € /hod								
Analytické práce	18,- € /hod								
Programátorské práce	18,- € /hod								
Časové pokrytie	Štandardné								
Reakčná doba	Podľa individuálnej objednávky								
Iné podmienky poskytovania služby	Služba pozostáva z: - realizácia výkonov na základe individuálnych objednávok								

Príloha č. 3 Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia

Zoznam kontaktných osôb

Kontaktná osoba Odberateľa	
Meno:	Ing. Ladislav Haluška
Funkcia :	vedúci oddelenia informatiky
Telefón :	051 7081191
E-mail :	ladislav.haluska@vucpo.sk
Komunikácia k Službe 1.2.	Oprávnený na komunikáciu elektronickou poštou
Meno:	Ing. Peter Vaník
Funkcia :	Oddelenia informatiky
Telefón :	051 7081194
E-mail :	peter.vanik@vucpo.sk
Meno :	Katarína Očkaiová
Funkcia :	Oddelenie organizačné, registratúry a CO
Telefón :	051 7081312
E-mail :	katarina.ockaiova@vucpo.sk

Kontaktná osoba Poskytovateľa	
Priezvisko :	Ing. Ivan Bušovský
Funkcia :	vedúci projektu
Telefón :	055 6762 922
E-mail :	busovsky@aspartner.sk
Priezvisko :	
Funkcia :	
Telefón :	
E-mail :	

Príloha č. 4 Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS eUznesenia

Spôsoby komunikácie pri riešení incidentov a požiadaviek na službu

Incidenty	
Ohlasovanie incidentov - telefonicky alebo emailom	
Adresát - telefonicky na číslo:	055 6762 922
Ohlasovateľ:	Autorizovaná osoba Odberateľa
Obsah správy:	1. Meno nahlasujúceho a telefonický kontakt 2. Typ incidentu – Kritický, Vážny, Drobný 3. Popis incidentu alebo jeho prejavov
Adresát - e-mail na adresu:	aspartner@aspartner.sk
Ohlasovateľ:	Autorizovaná osoba Odberateľa
Obsah správy:	1.Predmet: Incident 2.Obsah: Popis incidentu, Meno nahlasujúceho a telefonický kontakt
Vyriešenie incidentu - emailom	
Adresát:	Ohlasovateľ incidentu alebo autorizovaná osoba uvedená v ohlásení
Odosielateľ:	Adresa ohlásenia incidentu alebo kontaktná osoba poskytovateľa
Obsah správy:	1.Predmet: Vyriešenie incidentu 2.Obsah: Popis vyriešenia incidentu, Meno riešiteľa a telefonický kontakt
Vyjadrenie k riešeniu incidentu - emailom	
Adresát:	Odosielateľ oznámenia o vyriešení incidentu
Odosielateľ:	Adresát oznámenia o vyriešení incidentu
Obsah správy:	1.Predmet: Vyjadrenie k riešeniu incidentu 2.Obsah: Popis vyjadrenie k riešeniu incidentu, Meno vyjadrovateľa a telefonický kontakt
Služba č. 1.1	
Požiadavka na službu	
Adresát - telefonicky na číslo:	055 6762 922
Ohlasovateľ:	Autorizovaná osoba Odberateľa

Obsah správy:	1. Meno nahlasujúceho a telefonický kontakt 2. Obsah požiadavky na službu
Adresát - e-mail na adresu:	aspartner@aspartner.sk
Ohlasovateľ:	Autorizovaná osoba Odberateľa
Obsah správy:	1.Predmet:Hot-line 2.Obsah: Popis požiadavky na službu, Meno nahlasujúceho a telefonický kontakt
Odpoveď na požiadavku na službu	
Adresát - telefonicky na číslo:	Telefonický kontakt ohlasovateľa
Odosielateľ:	Riešiteľ požiadavky
Obsah správy:	1. Meno nahlasujúceho a telefonický kontakt 2. Obsah riešenia požiadavky na službu
Adresát - e-mail na adresu:	Ohlasovateľ požiadavky
Odosielateľ:	Riešiteľ požiadavky
Obsah správy:	1.Predmet:Odpoveď Hot-line 2.Obsah: Popis riešenia požiadavky na službu, Meno riešiteľa a telefonický kontakt