

2018002777
Zmluva o technickej podpore

č. Zmluvy: 02/II/2018MA,VS 153792

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

medzi týmito zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

Názov: **ANTIK Telecom s.r.o.**
Sídlo: Čárskeho 10, 040 01 Košice
IČO: 36 191 400
IČ DPH:SK2020045973
Bank. spojenie:
Číslo účtu:
v mene ktorého koná: Miroslav Antal - konajúci na základe splnomocnenia zo dňa 03.04.2017
Reg.: Obchodný register Okresného súdu Košice 1, odd.: Sro, vl. č.: 10988/V

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

Zákazník:

Názov: **Mesto Košice**
Sídlo: Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice
IČO: 00691135
Bankové spojenie:
IBAN:
Zastúpený: Ing. Jaroslav Polaček - primátor
Osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných a technických: Ing. Gabriela Hajduková
Email:

(ďalej len „Zákazník“)

sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o technickej podpore (ďalej len ako „Zmluva“):

I. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Technickou podporou

sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú servisné práce vykonávané Poskytovateľom za účelom riadneho fungovania webovej stránky Mesta Košice www.kosice.sk, špecifikovaného v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve, ktorých detailný popis a parametre sú uvedené v Prílohe č. 1 - Špecifikácia služieb.

1.2 Softwarom

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program, ktorý nie je špeciálne vytvorený Poskytovateľom pre Zákazníka na základe tejto Zmluvy ako súčasť poskytovaných služieb. Software obsahuje súbor inštrukcií tvoriacich program alebo postup alebo iné informácie vrátane databáz. Software môže byť buď v bežne čitateľnej forme alebo vo forme zdrojového kódu, vo forme binárneho kódu a môže byť uchovávaný na rôznych médiách, vrátane magnetickej pásky alebo disku, CD ROM.

1.3 Softwarovou aplikáciou

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program vytvorený ako súčasť služieb poskytovaných Poskytovateľom výhradne pre potreby Zákazníka na základe tejto Zmluvy. Softwarová aplikácia nie je štandardným softwarovým produktom (Software).

1.4 Zariadením

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie hardware, príslušenstvo a ďalší materiál používaný Zákazníkom, pre ktoré má byť poskytovaná technická podpora podľa bodu 1.1 tejto Zmluvy.

1.5 Systémom alebo Funkčným celkom

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie sústava Zariadení, Softwaru a Softwarových aplikácií Zákazníka, pre ktoré má byť poskytovaná technická podpora podľa bodu 1.1 tejto Zmluvy.

1.6 Podporou výrobcov

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie zabezpečenie prístupu Zákazníkovi k podpore výrobcov Zariadení a Software. Obsah a spôsob prístupu k podpore je určený konkrétnym typom podpory jednotlivých výrobcov.

1.7 Dokumentácia

sú to manuály, príručky ako i ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k Zariadeniam, Softvérovým aplikáciám alebo Softvérom Zákazníka.

1.8 Chyba (porucha, havária, incident)

je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami Systému alebo jeho častí a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v Dokumentácii alebo inom dokumente, prípadne iná chyba Systému alebo jeho častí, ktorá je takto označená Zákazníkom. Zákazník klasifikuje chybu prípad od prípadu, pričom môže byť táto **klasifikácia** zmenená po vzájomnej dohode Poskytovateľa a Zákazníka.

1.9 Nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby

je preukázateľný moment nahlásenia Chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby (požiadavky na výkon servisných prác) Poskytovateľovi, teda dátum a čas písomného, alebo

telefonického nahlásenia, a to v súlade s postupom pre nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby uvedeným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

1.10 Služba, resp. Servisné práce

Službou podľa tejto Zmluvy, resp. Servisnými prácami, rozumieme také práce, ktoré nie sú štandardne poskytované v riešení, ktoré je predmetom poskytovania služby podľa Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo v prípade, ak služby ako také nie sú vôbec Poskytovateľom poskytované, ale v rámci HW, resp. SW riešenia sú Zákazníkom požadované.

1.11 Reakčná doba, resp. nástup na výkon prác

je maximálna doba meraná od Nahlásenia chyby alebo požiadavky Zákazníkom do Začiatku servisného zásahu a je stanovená v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, pokiaľ Zákazník sám preukázateľne písomne neodsúhlasil predĺženie tejto doby. Reakčná doba je splnená Začiatkom servisného zásahu.

1.12 Začiatok servisného zásahu

je moment, keď Poskytovateľ s ohľadom na typ služby, uvedený v popise služby, začne za účelom odstraňovania Chyby alebo riešenia požiadavky (i) telefonickú konzultáciu s príslušným pracovníkom Zákazníka alebo (ii) moment zahájenia vzdialeného pripojenia k Systémom alebo (iii) v prípade nemožného vzdialeného prístupu sa dostaví na miesto odstraňovania Chyby/riešenia požiadavky.

1.13 Ukončenie servisného zásahu

je preukázateľné ukončenie servisného zásahu Poskytovateľom, a to formou potvrdenia Zákazkového listu Zákazníkom alebo potvrdeným súhlasom s uzatvorením servisnej požiadavky.

1.14 Patch

Patch pre Software alebo Softwarové aplikácie, ktoré sú súčasťou Systému a v rámci predmetu tejto Zmluvy sú implementované za účelom odstránenia chyby.

1.15 Update

Aktualizácia Software alebo Softwarových aplikácií.

1.16 Upgrade

Vylepšenie alebo rozšírenie funkcií Software alebo Softwarových aplikácií, tzv. major software release.

1.17 Prekážka v plnení

je preukázateľný dôvod na strane Zákazníka, pre ktorý nemôže Poskytovateľ začať a pokračovať v odstraňovaní Chyby alebo v splnení požiadavky Zákazníka podľa Prílohy č. 1. Prekážkou v plnení je nedodržanie súčinnosti Zákazníka špecifikovanej v čl. I. bod 1.17 tejto Zmluvy. Momentom vzniku prekážky v plnení je pozastavené meranie časov špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy až do momentu odstránenia prekážky v plnení. Za prekážku v plnení sa podľa okolností považuje i situácia podľa článku IX tejto Zmluvy.

1.18 Súčinnosťou

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie taká spolupráca zmluvných strán, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne plnenie tejto Zmluvy, a ktorá spočíva najmä, ale nie len, v:



- a) poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Zákazníka, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany Poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto Zmluvy,
- b) Zákazník zabezpečí po nahlásení Chyby / požiadavky zodpovedajúci prístup k Systému, alebo k častiam Systému, ktoré sú umiestnené v priestoroch koncového zákazníka, z dôvodu diagnostiky, kontroly logov, konfiguračných úprav a pod. Zákazník poskytne vysokorýchlostné a stabilné pripojenie do internetu so statickou verejnou IP adresou a s minimálnou rýchlosťou 1 Mbit/sekundu. Pokiaľ pracovník Poskytovateľa zistí, že nemá prístup k požadovaným Systémom alebo Funkčným celkom, okamžite informuje zodpovednú osobu Zákazníka o tejto skutočnosti a o vplyve na (ne)možnosť začať práce smerujúce k odstráneniu Chyby resp. Prekážke v plnení.
- c) Zákazník zaistí nepretržité dátové prepojenie medzi sieťou Poskytovateľa a sieťou koncového zákazníka v kvalite a šírke pásma dostačujúcej pre doručovanie rozsahu technických video prúdov požadovaných koncovým zákazníkom. Pokiaľ pracovník Poskytovateľa zistí, že kvalita alebo šírka pásma dátového prepojenia nie je dostačujúca pre zabezpečenie rozsahu a kvality služby požadovanej koncovým zákazníkom, okamžite o tom informuje zodpovednú osobu Zákazníka.
- d) určení kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené jednať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu tejto Zmluvy,
- e) ďalšej súčinnosti, ktoré sa preukážu ako účelné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy.

II.

PREDMET PLNENIA

- 2.1 Predmetom plnenia Zmluvy (ďalej aj „predmet Zmluvy“) je záväzok Poskytovateľa poskytovať Zákazníkovi Technickú podporu pre **WEB** Mesta Košice www.kosice.sk za účelom jeho riadneho fungovania špecifikovaného v **Prílohe č. 2 - Špecifikácia „WEB Mesta Košice“**. Presný **popis jednotlivých typov služieb je uvedený v Prílohe č. 1 - Špecifikácia služieb. Cenník služieb Oddelenia výskumu a vývoja - cenník servisných prác - je uvedený v Prílohe č.3.** Ďalej je predmetom Zmluvy záväzok Zákazníka uhradiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy.

III.

TERMÍN PLNENIA

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje **nastúpiť** na Zákazníkom požadovaný servisný zásah a **vykonať ho v príslušnom termíne** pre každý typ poskytovanej služby spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1 a/alebo v Prílohe č. 3.
Časové pokrytie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 1 a/alebo v Prílohe č.3 .
- 3.2 Časové pokrytie služieb 24/7/365 sa rozumie poskytovanie služieb neobmedzene 24 hod. denne a 7 dní v týždni, 365 dní v roku.

IV.

NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK

- 4.1** Zákazník je povinný Chyby na Systéme a požiadavky na výkon Servisných prác nahlasovať podľa Prílohy č. 1, resp. podľa Prílohy č. 3.

V.

ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1** Zákazník je oprávnený pripájať k zariadeniam uvedeným v Prílohe č. 2 ďalšie zariadenia len po konzultácii a po predchádzajúcom súhlase zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa, ktorými sú:

Zoznam oprávnených osôb Poskytovateľa:

vedúci oddelenia výskumu a vývoja

- 5.2** Zákazník je povinný určiť vo svojej organizácii pracovníkov zodpovedných za styk Zákazníka s Poskytovateľom pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na výkon servisných prác (ďalej aj „oprávnené osoby“).

Zoznam oprávnených osôb Zákazníka na nahlasovanie porúch:

- Mgr. Slávka Uhríková,
- Ing. Viktor Fend'a,
- Ing. Gabriela Hajduková,

Zoznam oprávnených osôb Zákazníka na objednávanie výkonov Servisných prác:

- Mgr. Slávka Uhríková,
- Ing. Viktor Fend'a,
- Ing. Gabriela Hajduková,

- 5.3** Zákazník je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých služieb podľa tejto Zmluvy, resp. za vykonané Servisné práce, objednané oprávnenou osobou Zákazníka podľa tejto Zmluvy a podľa jej príloh, v lehotách a výške tak, ako je to uvedené ďalej v tejto Zmluve, resp. v jej prílohách.
- 5.4** Poskytovateľ je povinný vykonávať práce v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve, resp. podľa písomnej požiadavky Zákazníka na Výkon servisných prác, na vysokej profesionálnej úrovni a v najvyššej možnej kvalite? Prostriedky potrebné na vykonávanie prác v plnom rozsahu obstará Poskytovateľ, pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodnú inak.
- 5.5** Poskytovateľ je povinný nastúpiť na výkon prác v dohodnutých termínoch uvedených v čl. III a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, alebo diagnostika, diaľková diagnostika a diaľkový zásah, telefonická konzultácia a pod.) podľa Prílohy č. 1, resp. podľa Prílohy č. 3 a odstrániť poruchy v dojednanom čase, v opačnom prípade je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 10,- EUR za každé porušenie jeho povinnosti odstrániť poruchu podľa tejto Zmluvy a Prílohy č. 1.
- 5.6** Poskytovateľ poskytne na vymenené diely, moduly a práce záruku 12 mesiacov od ich opravy alebo výmeny.



- 5.7** Poskytovateľ je povinný informovať Zákazníka o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho častí a to bezodkladne po zistení takýchto skutočností.
- 5.8** Ak sa počas poskytovania služby resp. odstraňovania poruchy ukáže, že sú nevyhnutné aj zásahy do okolitej infraštruktúry, t. j. do zariadení, ktoré nie sú kryté touto Zmluvou, tak doba zásahu do okolitej infraštruktúry sa nezapočíta do celkového času odstránenia Chyby.

VI.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1** Cena za poskytovanie servisnej služby: Technická podpora v prevádzke systému (BASE)-v rozsahu pohotovosti 8.00 až 16:00 hod. v pracovných dňoch, nástup na servisný zásah do 3 hodín v zmysle bodu 2.1 Zmluvy je **250,00 EUR bez DPH** za mesiac (slovom: dvestopäťdesiat euro a nula centov bez DPH za mesiac).
Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných Systémoch alebo Zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v cene podľa tohto bodu 6.1 a je upravené v aktuálnom cenníku Poskytovateľa.

- 6.2** Cena za poskytovanie servisných služieb podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy je splatná na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom Zákazníkovi, so splatnosťou 30 dní odo dňa vystavenia faktúry. Poskytovateľ vystaví faktúru najneskôr vždy do 5. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli poskytované služby podľa tejto Zmluvy.

Poskytovateľ bude vystavenú faktúru doručovať Zákazníkovi formou elektronickej pošty na jeho e-mailovú fakturačnú adresu, ktorá je uvedená na prvej strane Zmluvy. Elektronická faktúra sa považuje za doručeníu a jej obsah za oznámený Zákazníkovi dňom, kedy Poskytovateľ odošle vystavenú faktúru Zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu Zákazníka.

Zákazník zároveň požaduje posilať faktúry aj v tlačenej forme poštou na adresu:

Mesto Košice, Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice

- 6.3** Mesačná zmluvná cena za predmet Zmluvy sa môže upraviť na základe aktualizácie zmien rozsahu poskytovaných služieb uvedených v Prílohe č. 1 a/alebo v Prílohe č. 2 a to uzavretím písomného dodatku k Zmluve.
- 6.4** Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec predmetu tejto Zmluvy budú fakturované samostatne podľa prílohy č. 3
- 6.5** V prípade omeškania so zaplatením ceny za poskytovanie servisných služieb podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy, je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,025% z dlžnej sumy, za každý deň omeškania.

VII.

PREHLÁSENIA

- 7.1** Zmluvné strany týmto prehlasujú, že ku dňu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy sú všetky skutočnosti uvedené v znení Zmluvy a vo všetkých jej Príloh úplné a pravdivé.



- 7.2 **Zmluvné** strany prehlasujú, že sú držiteľmi príslušných živnostenských a iných oprávnení nevyhnutných pre výkon ich Podnikateľskej činnosti podľa práva Slovenskej republiky, ako i že sú v súlade s právom Slovenskej republiky oprávnené a schopné vykonávať svoju činnosť tak, ako ju vykonávajú v súčasnosti a plniť si všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
- 7.3 Zmluvné strany ďalej prehlasujú, že záväzky zmluvných strán z tejto Zmluvy nie sú v rozpore s ich spoločenskou zmluvou, Stanovami alebo akýmkoľvek ďalším dokumentom, vnútorným predpisom, zmluvou či dohodou, ktoré sa vzťahujú na zmluvné strany.
- 7.4 Zákazník súhlasí, aby Poskytovateľ poskytoval služby podľa Zmluvy aj prostredníctvom tretích osôb.

VIII. UTAJENIE

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas, alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, sú prísne dôverné a zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle §17 a nasl. Obchodného zákonníka a trvajú na ich utajení.
- 8.2 Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky tieto informácie a dokumenty udržať v prísnom utajení a tieto neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany žiadnym tretím osobám či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných zmluvných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ako aj 5 rokov po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto Zmluve a v jej Prílohách. Za dôverné sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom, ako porušením tejto Zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o utajení v zmysle tejto Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie základných údajov o druhom zmluvnom partnerovi v referenčných listinách, alebo v podobných dokumentoch.

IX. VYŠŠIA MOC

- 9.1 Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojej povinnosti zabezpečiť servisné služby: Technickú podporu pre WEB Mesta Košice www.kosice.sk spôsobom a v rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve v prípade, ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nielen vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, prerušenia prevádzky internetu, príjmu TV signálu od vysielateľa alebo multicastovej siete, porucha HW, ktorý nie je v správe Poskytovateľa, porucha zariadení, ktorá je spôsobená prepätím v sieti, štrajku (ďalej označené ako „skutočnosť“).

- 9.2** Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nielen vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, prerušenia prevádzky internetu, príjmu TV signálu od vysielateľa alebo multicastovej siete, porucha HW, ktorý nie je v správe Poskytovateľa, porucha zariadení, ktorá je spôsobená prepätím v sieti, štrajku, (ďalej označené ako „skutočnosť“), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie o tejto skutočnosti do 24 hodín od výskytu tejto skutočnosti.
- 9.3** Žiadna strana nemá právo z dôvodu skutočnosti podľa článku IX bodu 9.1 tejto Zmluvy odstúpiť od tejto Zmluvy, ani uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať zmluvnú pokutu voči druhej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto skutočnosti nesplní zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením zmluvnej povinnosti. Plnenie podľa tejto Zmluvy bude pokračovať čo najskôr po ukončení tejto skutočnosti.

X. OZNÁMENIA

- 10.1** Všetky oficiálne oznámenia medzi zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy budú uvedené v liste, podpísanom oprávneným zástupcom zmluvnej strany, ktorá oznámenie odosiela. Druhá zmluvná strana bezprostredne zašle potvrdenie prijatia oznámenia zaslaním listu. Všetky oznámenia budú zasielané doporučeným listom s doručenkou, alebo doručené druhej strane iným preukazným spôsobom na adresy zmluvných strán.

XI. TRVANIE ZMLUVY

- 11.1.** Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 11.2.** Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade, ak Zákazník opakovane alebo závažným spôsobom porušuje povinnosti podľa tejto Zmluvy, alebo ak sa akékoľvek z prehlásení Zákazníka v čl. VII. tejto Zmluvy ukáže ako nepravdivé.
- 11.3.** Obe zmluvné strany sú oprávnené túto zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať aj bez udania dôvodu, pričom trojmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1** Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.
- 12.2** Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami, účinnosť nasledujúcim dňom po dni jej zverejnenia na webovom sídle Mesta Košice www.kosice.sk.

- 12.3** Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto Zmluve musia byť vykonané písomnou formou na základe dohody zmluvných strán a podpísané rovnakým spôsobom, ako Zmluva, t.j. oprávnenými osobami na podpisovanie zmlúv.
- 12.4** Zmluvné strany sú povinné dodržiavať príslušné ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
- 12.5** Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že bol oboznámený s informáciami podľa článku 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov zverejnenými na webovom sídle mesta Košice www.kosice.sk.
- 12.6** V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto Zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy ostáva nedotknutá. Takisto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v Prílohe. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto Zmluvy tak, ako vyplývajú z tejto Zmluvy.
- 12.7** Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle bez omylu ju podpisujú.
- 12.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:**
Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb (SLA)
Príloha č. 2 – Špecifikácia „WEB Mesta Košice“
Príloha č. 3 – Cenník služieb Oddelenia výskumu a vývoja

V Košiciach, dňa 12.12. 2018

V Košiciach, dňa 14.12. 2018

Mesto Košice

Ing. Jaroslav Polaček
primátor

ANTIK Telecom s.r.o.

v zastúpení Miroslav Antal,
konajúci na základe splnomocnenia
zo dňa 03.04.2017

Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb (SLA)

1) Uznatie nahlásenej poruchy

Porucha je uznaná po nahlásení zákazníkom na call centre poskytovateľa podľa bodu 2 nižšie a po potvrdení poruchy Poskytovateľom. Od tohto momentu sa začína rátať doba nápravy poruchy.

Do tejto doby sa neráta:

zdržanie pri oprave, ak zákazník neumožní prístup k svojim zariadeniam alebo priestorom;
zdržanie v prípade problémov kontaktovať zákazníka pri uzatváraní poruchy;
iné zdržania spôsobené zákazníkom, zamestnancami alebo reprezentantmi zákazníka.

2) Postup pre poruchové stavy

Pri nahlasovaní poruchy zákazník identifikuje službu cez pridelený variabilný symbol: 153792

Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách je call centrum - hot line poskytovateľa:

> Telefonická komunikácia

Primárne telefónne číslo:

**určené výlučne pre potreby nahlasovania
porúch vyplývajúcich z tohto SLA**

Sekundárne telefónne číslo:

> Kontakty pre písomnú komunikáciu:

e-mail:

Call centrum - hot line Poskytovateľa je pracovisko s 24 hodinovou prítomnosťou pracovníka pri dohľadových systémoch sietí Poskytovateľa. Toto kontaktné miesto môže zákazník použiť v prípade akýchkoľvek problémov alebo otázok súvisiacich s riadnym fungovaním systému WEB Mesta Košice, nielen v prípade poruchy.

Telefonické hovory podľa tejto Prílohy č. 1 budú zaznamenávané (nahrávané) pre účely budúceho preukázania skutočností. Pre plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Prílohy č. 1 sa akceptujú len nahlásenia vykonané správne a úplne, v súlade s touto Prílohou č. 1.

a) Nahlasovanie poruchy

Vznik poruchy sa nahlasuje spôsobom uvedeným vyššie v bode 2 a **musí obsahovať**:

- názov spoločnosti, s ktorou má poskytovateľ uzatvorenú platnú Zmluvu o technickej podpore
- pridelený variabilný symbol
- meno, priezvisko a funkciu nahlasujúceho a jeho telefónne číslo
- miesto vzniku poruchy (presná adresa)
- v prípade ak je kontaktná osoba pri riešení poruchy iná než osoba, ktorá nahlásila poruchu, tak uviesť aj meno, priezvisko a telefónne číslo tejto kontaktnej osoby
- čas vzniku poruchy
- čo najpodrobnejší popis poruchy

Pri nahlásení poruchy pracovník call centra — hot line Poskytovateľa oznámi svoje meno a priezvisko nahlasujúcej osobe, prijme hlásenie o vzniku poruchy a zaeviduje nahlásenú poruchu. Následne začne činnosti pre odstránenie poruchy.

b) Odstraňovanie poruchy

Časové pokrytie poskytovaných služieb pre WEB mesto Košice 24/7/365:

Pracovník Poskytovateľa bude zákazníka priebežne informovať o priebehu odstraňovania poruchy. V opodstatnených prípadoch môžu pracovníci Poskytovateľa a Zákazníka spolupracovať a komunikovať priamo.

Reakčná doba: Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosti na odstránenie poruchy:

- v pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. do 3 hodín od nahlásenia poruchy,
- v prípade ak sa poruchu nepodari odstrániť v prac. dní do 16:00 hod. , na odstraňovaní poruchy sa bude pokračovať v najbližší pracovný deň od 8:00 hod.

Za zistenie poruchy sa považuje nahlásenie poruchy zákazníkom alebo identifikácia poruchy prostredníctvom dohľadových systémov siete Poskytovateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie nasledovne:

Oprava poruchy Poskytovateľom	Kedy má možnosť Zákazník nahlásiť poruchu
v pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod.	pri vážnej poruche - v akomkoľvek dni týždňa
do 2 pracovných dní	pri dôležitej poruche - v akomkoľvek dni týždňa
do 30 pracovných dní	pri menej dôležitej - v akomkoľvek dni týždňa

Poznámka: v prípade nutnosti odstránenia Vážnej poruchy aj v inom čase ako je v pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. je možné postupovať podľa bodu č. 4 tejto prílohy č. 1 a podľa cenníka Oddelenia výskumu a vývoja uvedeného v prílohe č. 3 k tejto zmluve.

Úroveň klasifikácie porúch:

- > **Za vážnu** sa považuje akákoľvek porucha, ktorá spôsobí prerušenie služby WEBu Mesta Košice ako celku a znamená celkový výpadok tejto služby - úplná nefunkčnosť zobrazenia stránky www.kosice.sk.
- > **Za dôležitú** sa považuje porucha, ktorá môže viesť k prerušeniu len v časti služby WEBu Mesta Košice a týka sa len nefunkčnosti niektorých podstránok alebo časti služieb. Za dôležitú poruchu sa považuje aj nefunkčnosť vkladania a publikovania informácií zverejňovaných zo zákona, u ktorých dátum publikovania je viazaný a odklad zverejnenia je porušením transparentnosti. Konkrétne zverejňovanie programu rokovaní mestského zastupiteľstva a mestskej rady, uznesení z rokovaní MZ, nových VZN a ich zmien, oznamy, ktoré sú obsahom úradnej tabule (verejné súťaže a dražby, výberové konania, stavebné a územné konania, oznamy životného prostredia, petície mesta Košice, zámery prenájmu a predaja majetku, zámery prenájmu majetku z dôvodov osobitného zreteľa a oznamy Útvary hlavného architekta).
- > **Za menej dôležitú** sa považuje porucha, ktorá sa týka len malej časti jednotlivej služby.

Antik, ako poskytovateľ služby, si vyhradzuje právo na základe skutkového stavu prekvalifikovať úroveň poruchy z vážnej na dôležitú, alebo z dôležitej na vážnu.

Poskytovateľ služby má právo podľa vlastného uváženia zvoliť správny **spôsob odstránenia poruchy**



(fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.).

Počas diagnostikovania poruchy vynaloží Poskytovateľ všetko úsilie na čo najkratšie obmedzovanie vplyvu poruchy, za účelom čo najskoršieho zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby, až do jej úplného obnovenia.

Typy porúch a požiadaviek zákazníka, ku ktorým nie je poskytovaná technická podpora:

- požiadavka na vývoj novej funkcionality alebo rozšírenie už existujúcej funkcionality
- požiadavky vyplývajúce z neznalosti základnej funkcionality systému
- požiadavky, ktoré nie je možné preukázať alebo nasimulovať

c) Odhlasovanie porúch

Po odstránení (ukončení) poruchy Poskytovateľ oznámi telefonicky alebo e-mailom, odstránenie poruchy zodpovednému pracovisku zákazníka, alebo zodpovednému pracovníkovi, príp. kontaktnej osobe.

Telefonické alebo e-mailové odhlásenie poruchy musí obsahovať:

- Meno a priezvisko pracovníka, ktorý odhlasuje poruchu
- variabilný symbol VS 153792
- príčinu poruchy a/alebo spôsob odstránenia poruchy
- čas odstránenia poruchy
- čas odhlásenia poruchy

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odstránenia poruchy na call centre -hot line poskytovateľa v zmysle predchádzajúcich bodov.

3) Postup pre plánované práce

V prípade plánovaného prerušenia služieb alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je Poskytovateľ povinný oznámiť vykonávanie plánovanej práce zákazníkovi minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred e-mailom. Zákazník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť a vyjadriť sa k nej. Zákazník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by tato zmena času a postupu skrátila dopad plánovanej práce na poskytované služby. Poskytovateľ sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach. Zákazník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce. Poskytovateľ sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.

V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov plánovaných prác je poskytovateľ povinný túto zmenu prerokovať so Zákazníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Zákazník zaväzuje reagovať obratom.

Súhrnná doba prerušenia služby v dôsledku plánovaných prác nesmie presiahnuť 480 minút počas jedného mesiaca.

Maximálna doba výluky služby pri plánovaných prácach nesmie presiahnuť 8 hodín. V opačnom prípade sa výpadok služieb bude klasifikovať ako porucha, ktorá sa musí odstraňovať v súlade s touto dohodou.

4) Požiadavky na výkon servisných prác

Požiadavku na výkon servisných prác môže Zákazník oznámiť Poskytovateľovi telefonicky na čísla: _____, resp. poslať Poskytovateľovi v písomnej forme, na adresu: _____ aby bola požiadavka jednoznačne zadefinovaná zo strany zákazníka.

Požiadavka na výkon servisných prác musí obsahovať:

- názov spoločnosti, s ktorou má poskytovateľ uzatvorenú platnú Zmluvu o technickej podpore
- pridelený variabilný symbol
- meno, priezvisko a funkciu nahlasujúceho a jeho telefónne číslo – môže to byť len oprávnená osoba, uvedená aj v tejto Zmluve, ktorá má na taký úkon oprávnenie Zákazníka
- miesto výkonu servisných prác (presná adresa)
- meno, priezvisko a telefónne číslo kontaktnej osoby
- čas vzniku tejto potreby a jej dôvod
- čo najpodrobnejší popis požiadavky na výkon servisných prác

Po prijatí takejto požiadavky bude Poskytovateľ kontaktovať Zákazníka a oznámi mu e-mailom, alebo telefonicky predpokladaný rozsah prác a predpokladaný počet hodín prác. Zároveň sa dohodnú na dni a čase, kedy práce začnú. Po písomnom potvrdení údajov od Poskytovateľa zo strany Zákazníka, môže Poskytovateľ začať s prácami.

Pokiaľ počas výkonu dohodnutých servisných prác poskytovateľ zistí, že by došlo k navýšeniu rozsahu prác a predpokladaného počtu hodín, práce poskytovateľ preruší do doby, kým sa s oprávnenou osobou zákazníka dohodnú na odsúhlasení opraveného rozsahu prác a počtu hodín prác

Po ukončení prác Poskytovateľ zašle Zákazníkovi **výkaz vykonaných prác** v rozsahu popis práce, skutočný počet hodín výkonu servisných prác, sadzba podľa cenníka a celková cena a to písomnou formou. Uvedený počet hodín bude podkladom pre fakturáciu, pričom sa použije k oceneniu výkonu Príloha č. 3 Zmluvy.

Pokiaľ sa Zákazník k výkazu vykonaných prác nevyjadrí do 3 pracovných dní, má sa za to, že súhlasí s výkazom prác a Poskytovateľ má právo na fakturáciu a úhradu v zmysle bodu 6.1 tejto Zmluvy.

5) Obmedzenie zodpovednosti

Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojej povinnosti zabezpečiť odstraňovanie porúch spôsobom a v rozsahu podľa tejto Prílohy č. 1 v prípade, ak nastanú skutočnosti charakteru vyššej moci, t.j. skutočnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti ANTIK Telecom a bránia jej v postupe podľa tejto Prílohy č. 1 a/alebo podľa Prílohy č. 3. Medzi skutočnosti vyššej moci patria napr. živelná pohroma (záplava, požiar, zemetrasenie, úder blesku a pod.), výpadky elektrickej energie, výpadky dátovej siete, nemožnosť prístupu do lokality bežnými dopravnými prostriedkami (t.j. vlakom, alebo osobným automobilom), vojenský konflikt alebo teroristický útok a iné.

V prípade výskytu skutočností s charakterom vyššej moci sa doba odstránenia poruchy predĺži o dobu pôsobenia týchto skutočností a skutočností objektívne vyvolaných touto skutočnosťou.

V Košiciach, dňa 12.12. 2018

V Košiciach, dňa 14.12. 2018

Mesto Košice

Ing. Jaroslav Polaček
primátor

ANTIK Telecom s.r.o.

v zastúpení Miroslav Antal – konajúci
na základe splnomocnenia, zo dňa
03.04.2017

Príloha č. 2

Špecifikácia systému WEB Mesta Košice www.kosice.sk

Systém WEB mesta Košice pozostáva z nasledujúcich častí:

- a) verejná časť systému - webová stránka mesta Košice www.kosice.sk (frontend)
- b) neverejná časť systému - publikačného systému <https://admin.kosice.sk> (backend)
- c) webhosting na serveroch poskytovateľa s dátovým priestorom 200GB

Webová stránka mesta Košice

- prehľadná štruktúra a obsah webu
- responzívny dizajn
- plná podpora video obsahu (implementované videá priamo v článkoch a na indexe webu v mozaike)
- veľká prehľadná mozaika dôležitých udalostí na titulnej stránke
- foto a video galéria s vyšším komfortom používania
- fulltextové vyhľadávanie v kompletne celom obsahu webu
- implementované SEO pre vyššiu viditeľnosť a relevantnosť výsledkov pre vyhľadávače (napr. google.sk)
- funguje nad bezpečnostným certifikátom HTTPS

Publikačný systém obsahuje 10 modulov pre správu obsahu webovej stránky a podporu interných procesov mesta, vrátane publikovania dokumentov samosprávy.

Príloha č. 3

CENNÍK SLUŽIEB ODDELENIA VÝSKUMU A VÝVOJA,
PRE KLIENTOV BEZ ZMLUVY O TECHN. PODPORE, RESP. NAD RÁMEC ZMLUVY O TECHN. PODPORE
 (cenník servisných prác a iných výkonov)

	Po- Pia 8.00 -16.30 hod.	Po- Pia 16.30 - 21.00 hod.	sviatok a víkend 9.00 - 21.00 hod.	21:00- 8.00 (cez víkend a sviatky do 9.00 hod.)
1. servisný zásah na diaľku-	50 EUR za každú začatú hodinu	80 EUR za každú začatú hodinu	100 EUR za každú začatú hodinu	120 EUR
2. osobný výjazd	50 EUR za každú začatú človekohodinu	80 EUR za každú začatú človekohodinu	100 EUR za každú začatú človekohodinu	x
3. servisný úkon s developmentom	95 EUR/hod.	x	x	x
4. neopodstatnený výjazd	50 EUR za každú začatú človekohodinu	80 EUR za každú začatú človekohodinu	100 EUR za každú začatú človekohodinu	x
5. Zaškolenie služby podľa predmetu Zmluvy, na požiadavku zákazníka, - telefonicky, online. Ak bude školenie osobne u zákazníka, tak hodinová sadzba + cena za výjazd podľa bodu 2. Cenníka	45 Eur / 1 hod.	x	r	x

Pozn. 1.: Požiadavku na zásah klient definuje telefonicky na číslo: na
 email: , alebo cez modul Helpdesk v MaxiMe (pokiaľ ho zákazník má). Ako potvrdenie dostane od
 supportu predbežný odhad počtu hodín zásahu, v kópii na obchodníka.
 Po e-mailovom odsúhlasení zo strany Zákazníka Oddelenie výskumu a vývoja vykoná zásah a následne oznámi
 obchodníkovi počet hodín zásahu. Popis je uvedený podrobne v Prílohe č. 1 k Zmluve.

Pozn. 2: Poskytovateľ služby má právo podľa vlastného uváženia zvoliť správny spôsob odstránenia poruchy (fyzický
 zásah, alebo fyzická diagnostika, diaľkový zásah, alebo diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.), resp.
 podľa dohody s oprávnenou osobou Zákazníka.

Uvedené ceny sú bez DPH.

časové pokrytie služieb: 24/7/365

nástup na servisný zásah: po dohode so zákazníkom

Aktualizácia cenníka: november 2018

