

Dohoda o poskytnutí služieb technickej podpory a údržby aplikácie Zimná údržba

uzatvorená podľa ust. 269 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
(ďalej aj „**Dohoda**“)

medzi:

Obchodné meno: **Mesto Košice**
Sídlo: Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice, Slovenská republika
IČO: 00691135
DIČ: 2021186904
IČ DPH: SK2021186904
Konajúci: Ing. Jaroslav Polaček, primátor
Zástupca oprávnený k rokovaniam vo veciach technických:
Email:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **Hotovo s.r.o.**
Sídlo: Štúrova 44, 040 01 Košice
IČO: 45 635 404
DIČ: 2023066683
IČ DPH: SK2023066683
Konajúci: Ing. Marian Skalský (meno, priezvisko, funkcia)
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo:
25976/V
Číslo účtu (IBAN): SK5911000000002922863194
Email:

(ďalej aj „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ spolu ďalej aj „**Zmluvné strany**“ a každý z nich ďalej len „**Zmluvná strana**“)

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Dňa 23.09.2020 uzatvorili Objednávateľ a spoločnosť Hotovo, s.r.o., so sídlom Štúrova 44, 040 01 Košice, IČO: 45635404 (ako dodávateľ, ďalej len „**prvotný dodávateľ**“) Zmluvu o dielo a Licenčnú zmluvu (ďalej len „**Zmluva o dielo**“), predmetom ktorej bolo odplatné zhotovenie diela a udelenie licencie k dielu - softvérovému riešeniu, a to v rámci implementácie projektu s názvom „**Zimná údržba**“ (ďalej aj „**Aplikácia**“ alebo „**Aplikácia Zimná údržba**“ alebo „**Dielo**“).
2. Prvotný dodávateľ ako zhotoviteľ Diela riadne dodal Dielo. Zároveň prvotný dodávateľ udelil Objednávateľovi nevýhradnú licenciu (ďalej len „**Licencia**“) na použitie Diela v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu Zmluvy, čo znamená, že Objednávateľ má právo použiť Dielo v pôvodnej, ako aj spracovanej alebo akokoľvek inak zmenenej podobe, všetkými objektívne možnými spôsobmi použitia, pričom licencia bola Objednávateľovi udelená bez časového, teritoriálneho a množstevného obmedzenia a bez možnosti jej odvolania.

3. Táto dohoda sa uzatvára v nadväznosti na predloženú ponuku Dodávateľa na dodávku služieb technickej podpory a údržby súvisiacej s Aplikáciou Zimná údržba. Dodávateľom predložená ponuka tvorí Prílohu č. 1 tejto Dohody.
4. Za účelom úpravy práv a povinností Zmluvných strán pri poskytovaní služieb technickej podpory a údržby súvisiacich s Aplikáciou Zimná údržba sa uzatvára táto Dohoda.

Článok II.

Výklad pojmov

1. **Udalosť** - môže byť definovaná ako akýkoľvek detekovateľný alebo rozpoznateľný stav, ktorý má význam pre používanie Aplikácie Objednávateľom. Pri hlásení udalostí sú k dispozícii nasledujúce typy udalostí:
 - a) Incident - neočakávaná udalosť, problém alebo chyba Aplikácie, ktorá negatívne ovplyvní používanie Aplikácie Objednávateľom resp. stav, keď Aplikácia nevykazuje definovanú funkcionálnosť a je potrebné chybu opraviť;
 - b) Otázka - pri použití Aplikácie vznikla nejasnosť, ktorú je potrebné vysvetliť.
2. Typy incidentov podľa ich závažnosti:
 - a) Kritický incident má významný dopad pre fungovanie Aplikácie (Aplikácia je nefunkčná a nedostupná, softvérová funkcia sa nedá nahradiť inou funkciou) a nie je k dispozícii žiadne priame a ani nepriame riešenie (nepriame riešenie predstavuje tzv. workaround).
 - b) Závažný incident má veľký dopad pre fungovanie Aplikácie, ale existuje priame alebo nepriame riešenie.
 - c) Nezávažný incident má malý alebo žiadny dopad pre fungovanie Aplikácie (napr. pomoc s konfiguráciou systému, malé kozmetické zmeny, a pod.).
3. **Zákazníkom** sa rozumie tretia osoba, ktorá je užívateľom Aplikácie.
4. Komunikačné kanály medzi Zmluvnými stranami sú:
 - a) Online Help desk - s nepretržitou dostupnosťou pre hlásenie udalostí (24 hodín denne, 7 dní v týždni).
 - b) Online zákaznícka podpora formou chatu - obsahuje vyhradený kanál pomocou príslušnej komunikačnej platformy pre priamu komunikáciu s tímom podpory.
 - c) Call centrum technickej podpory „Osoba na telefóne“. Objednávateľ môže nahlásiť udalosť a diskutovať o možných riešeniach prostredníctvom konkrétnych telefónnych čísel.
5. **Prevádzkové hodiny** pre poskytovanie podpory predstavujú časové rozpätie, počas ktorého Dodávateľ poskytuje aktívnu podporu pre Objednávateľa na základe tejto Dohody.
6. **Čas odozvy a reakčné časy:**
 - a) Čas do prvej reakcie (čas odozvy) - maximálny očakávaný čas do začatia fázy „Analýza problému a Odhad riešenia“. Štandardom je čo najskoršia možná reakcia. Čas odozvy sa počíta v rámci dohodnutých prevádzkových hodín.
 - b) Čas do vyriešenia (čas opravy) - maximálny čas do vyriešenia udalosti Dodávateľom. Štandardný prístup je vyriešiť udalosť čo najskôr. V prípade udalosti typu incident, ak sa incident nevyrieši v dohodnutom čase, eskaluje sa na vyššiu závažnosť. Do času opravy sa nezapočítava čakanie na odpoveď alebo na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa.
7. **Jeden človekdeň** predstavuje 8 pracovných hodín pracovníka Dodávateľa.
8. **Zákaznícka podpora úrovne 1** predstavuje priamu komunikáciu so zákazníkmi.

Článok III. Predmet Dohody

1. Predmetom Dohody je záväzok Dodávateľa na poskytovanie služieb:
 - a) Servisná pripravenosť
 - b) Aplikačná podpora
 - c) Prevádzková podporav rozsahu uvedenom v Prílohe tejto Dohody (ďalej spolu aj „**Servisné služby**“) a záväzok Objednávateľa uhradiť Dodávateľovi odplatu za Servisné služby.
2. Objednávateľ sa zaväzuje na svoje náklady realizovať zákaznícku podporu úrovne 1 pre Aplikáciu, ktorá pokrýva komunikáciu so zákazníkmi (najmä telefonická komunikácia, helpdesk, stránky fóra atď.) a na svoje náklady zabezpečiť riadnu infraštruktúru k Aplikácii.
3. Dodávateľ bude poskytovať Servisné služby po dobu 24 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Dohody.

Článok IV. Špecifikácia Servisných služieb

1. **Servisná pripravenosť** znamená, že Dodávateľ udržiava ľudské zdroje, ako aj technické a technologické know-how, aby zabezpečil kvalifikované a efektívne dlhodobé aplikačné a prevádzkové podporné služby, vrátane údržby dodanej Aplikácie.
2. **Aplikačná podpora** zahŕňa technickú podporu online, identifikáciu incidentov a opravu chýb. Na tento účel sú definované reakčné doby. Incidenty budú riešené čo najskôr v závislosti od závažnosti incidentu a počítačovej analýzy. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť hlásenie incidentu prostredníctvom Online help desku a následne poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť pri riešení daného incidentu. Každý z nahlásených incidentov bude Dodávateľom spracovaný. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti incidentu je Dodávateľ na základe vlastnej analýzy a vlastných postupov oprávnený zmeniť úroveň závažnosti incidentu. O zmene úrovne závažnosti incidentu informuje Dodávateľ Objednávateľa.
3. **Prevádzková podpora** zahŕňa manažovaný hosting (správa a monitorovanie) v rámci infraštruktúry k Aplikácii zabezpečenej Objednávateľom a monitorovanie Aplikácie (vrátane monitorovania jej technickej infraštruktúry), online technickú podporu a práce súvisiace s identifikáciou a vyriešením incidentu. Na tento účel sú definované reakčné doby a incidenty sa riešia čo najskôr v závislosti od ich závažnosti. Objednávateľ sa v súvislosti s prevádzkovou podporou zaväzuje: (i) uskutočniť opravu incidentov súvisiacich s infraštruktúrou k Aplikácii, (ii) nahlásiť incident ktorý nevie svojpomocne vyriešiť, prostredníctvom Online help desk, (iii) poskytnúť súčinnosť pre Dodávateľa pri riešení daného incidentu a (iv) zabezpečiť riadnu infraštruktúru k Aplikácii. Dodávateľ sa v súvislosti s prevádzkovou podporou zaväzuje (i) uskutočniť monitorovanie Aplikácie, (ii) poskytnúť podporu pre Objednávateľa pri nastavovaní Aplikácie, (iii) poskytnúť asistenciu pri konfigurácii zmien Aplikácie, (iv) poskytnúť asistenciu pri nasadzovaní aktualizácií Aplikácie a (v) poskytnúť podporu pri riešení problémov s infraštruktúrou k Aplikácii. Súčasťou prevádzkovej podpory je vytvorenie exportov dát v strojovo spracovateľnom formáte (.CSV) podľa požiadaviek Objednávateľa.
4. Aplikácia je spojená s automatickým monitorovacím systémom Dodávateľa, ktorý je zodpovedný za nepretržité sledovanie stavu systému. Automatické monitorovanie identifikuje riziko budúcich incidentov, ktorým môže zabrániť alebo ich nahlásiť automaticky.
5. Reakčné časy na incidenty sú ovplyvnené úrovňou ich závažnosti. Závažnosť incident určuje Dodávateľ na základe informácií od Objednávateľa. V prípade ďalšieho dopytu zo strany Objednávateľa, ako sú žiadosti o vývoj alebo otázky, je reakčný čas obmedzený iba na čas do prvej reakcie zo strany Dodávateľa.

6. **Jednotlivé fázy procesu riešenia incidentov** sú zaznamenané prostredníctvom online Help desku a pozostávajú z:
- 1) **Iniciácia** - Objednávateľ nahlási incident prostredníctvom dohodnutých kanálov.
 - 2) **Analýza incidentu a odhad riešenia** - Dodávateľ informuje Objednávateľa, že práce na riešení incidentu boli začaté. Po predbežnej kontrole nahláseného incidentu Dodávateľ (i) oznámi Objednávateľovi pravdepodobný dôvod incidentu a určí závažnosť incidentu, (ii) vytvorí predbežný plán realizácie nápravy vrátane predpokladaného času opravy a (iii) určí, či je zo strany Objednávateľa potrebná súčinnosť.
 - 3) **Schválenie navrhnutého riešenia** - Objednávateľ schvaľuje navrhované riešenie na nápravu pred jeho implementáciou. Ak finálne riešenie na nápravu nie je nájdené, Dodávateľ navrhne predbežné riešenie, ktoré zabezpečí potrebnú funkčnosť. Takéto riešenia môžu vyžadovať manuálny zásah a zvýšenú potrebu spolupráce medzi Dodávateľom a Objednávateľom.
 - 4) **Vyriešenie incidentu** - Dodávateľ opraví chybu v Aplikácii a v prípade potreby poskytne novú verziu Aplikácie.
 - 5) **Verifikácia** – Objednávateľ potvrdí vyriešenie incidentu.
7. Objednávateľom zasielaná **Správa o incidente** alebo otázka musí obsahovať jasný a zrozumiteľný popis incidentu alebo otázky a realizovaného riešenia. Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie takých Servisných služieb, ktoré sú nejasné a nepresne špecifikované alebo by mohli viesť k obmedzeniu funkčnosti Aplikácie.
8. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi konkrétnu Znalostnú databázu založenú na systéme Atlassian Questions, tzv. FAQ (Frequently Asked Questions, tzv. Často kladené otázky). Často kladené otázky pomáhajú udržiavať vedomosti o produkte a pomáhajú zákazníkom s využitím svojpomocných riešení.

Článok V.

Odplata za Servisné služby

1. Objednávateľ sa zaväzuje za Servisné služby zaplatiť Dodávateľovi odplatu vo výške paušálnej mesačnej odplaty uvedenej v prílohe. K Odplate za Servisné služby sa pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov.

Cena za služby je dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách a vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z. a je uvedená v prílohe zmluvy a maximálne vo výške **za celý predmet zákazky celkom s DPH 51 494,40 €**.

2. Cena na dohodnutý rozsah poskytnutých služieb je stanovená ako pevná a konečná. V prípade, ak Zhotoviteľ nie je platcom DPH, a v priebehu realizácie predmetu zmluvy sa stane platcom DPH, zaväzuje sa, že dohodnutú cenu neprekročí. Dodávateľ je povinný dovtedy nevyfakturovanú časť ceny znížiť o výšku DPH.
3. Objednávateľ zaplatí odplatu za Servisné služby na základe faktúry vystavenej dodávateľom po dodaní služby po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka. Splatnosť faktúry je tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Dodávateľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi elektronicky na e-mailovú adresu: zima@kosice.sk. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.
4. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru za poskytnuté služby v súlade s ustanovením § 73 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, najskôr však v kalendárnom mesiaci, nasledujúcom po kalendárnom štvrťroku, v ktorom došlo k poskytnutiu služieb podľa tejto zmluvy. Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v zmysle zák. č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a musia obsahovať číslo tejto zmluvy. Povinnou prílohou faktúry je Servisná správa za služby vykonané v príslušnom kalendárnom štvrťroku s podrobným rozpisom prác. V prípade, že faktúra

nebude obsahovať uvedené náležitosti alebo povinné prílohy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Dodávateľovi na opravu alebo doplnenie. V takom prípade nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dorúčením opravenej, resp. doplnenej faktúry kupujúcemu.

5. V prípade poskytnutia služieb počas trvania zmluvy v rozsahu kratšom ako je kalendárny štvrt'rok, je dodávateľ oprávnený fakturovať objednávatel'ovi iba alikvotnú časť odplaty.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú Dodávateľovi z tohto zmluvného vzťahu, Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Postúpenie pohľadávok bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je neplatné.
7. V prípade omeškania s plnením záväzku Objednávateľa na úhradu Odplaty za Servisné služby alebo jej časti zaplatí Objednávateľ úrok z omeškania vo výške 0,02 % denne za každý deň omeškania.

Článok VI.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť pre riadne a včasné splnenie záväzkov podľa vzájomnej Dohody.
2. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť všetky povinnosti podľa tejto Dohody.
3. Dodávateľ nie je v omeškaní s plnením jeho záväzkov v zmysle tejto Dohody počas doby, v ktorej je Objednávateľ v omeškaní s plnením jeho záväzkov. V takomto prípade sa lehota na plnenie záväzkov Dodávateľa predlžuje o dobu omeškania Objednávateľa.
4. Objednávateľ nesmie vykonávať zásahy do Aplikácie bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa.
5. Objednávateľ je povinný zabezpečiť na vlastné náklady riadne zálohovanie dát a údajov Aplikácie, ako aj ochranu osobných údajov súvisiacich s používaním Aplikácie.
6. Pri prevádzke Aplikácie je nevyhnutné využiť služby Tretích strán (napr. cloudové služby, a pod.), ktoré budú s Aplikáciou integrované - tzv. infraštruktúra k Aplikácii. Registrácia, ako aj zabezpečenie riadneho poskytnutia služieb Tretích strán je povinnosťou Objednávateľa. Služby Tretích strán budú Objednávateľom zabezpečené pred nadobudnutím účinnosti Dohody, prípadne v termíne dohodnutom Zmluvnými stranami. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Dodávateľovi nevyhnutný prístup k službám Tretích strán s riadnymi používateľskými právami potrebnými pre poskytovanie Servisných služieb. Objednávateľ zabezpečí pre Dodávateľa aj testovacie prostredia, či prístupy pre tieto služby od Tretích strán. Poplatky za používanie služieb Tretích strán nie sú súčasťou Odplaty za Servisné služby, a tieto sú hradené Objednávateľom.
7. Medzi služby Tretích strán patria najmä Amazon Web Services, Firebase, Mapbox, Auth0, Antik - SMS brána, a pod. V prípade, ak z povahy plnenia zmluvy vyplynie potreba využitia služieb ďalších subjektov ako Tretích strán, je Objednávateľ povinný tieto služby zabezpečiť.
8. Kontaktnou osobou pre účely realizácie predmetu Dohody je za Objednávateľa bude Dodávateľovi oznámená po podpise zmluvy. Objednávateľ je oprávnený písomne oznámiť zmenu kontaktnej osoby, prípadne doplnenie ďalšieho subjektu ako kontaktnej osoby.

Článok VII.

Práva a povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje realizovať svoje povinnosti dojednané v Dohode s odbornou starostlivosťou, riadne a včas.
2. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
3. Dodávateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi všetky okolnosti, ktoré mu bránia v riadnom plnení jeho záväzkov v zmysle tejto Dohody, a to bez zbytočného odkladu.
4. Po skončení príslušného kalendárneho štvrťroka Dodávateľ bude Objednávateľovi predkladať Servisnú správu o rozsahu poskytnutých Servisných služieb, a to najneskôr vždy do 15. dňa mesiaca nasledujúceho po príslušnom kalendárnom štvrťroku.
5. Ak bude v rámci plnenia predmetu Dohody alebo na základe objednávok dodané Objednávateľovi autorské dielo v zmysle § 7 Autorského zákona (ďalej aj ako „Autorské dielo“) a medzi Zmluvnými stranami nebude dohodnuté písomne inak, udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi dodaním autorského diela výhradnú licenciu (súhlas) na používanie takéhoto autorského diela rovnakým spôsobom, v rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok, ako je Objednávateľ oprávnený používať predmet zmluvy podľa Zmluvy o dielo.
6. Ak nie je písomne dohodnuté inak, je cena za licenciu na používanie Autorského diela, ktoré vznikne ako výsledok poskytovania služieb v zmysle tejto Dohody zahrnutá v Odplate za Servisné služby.
7. Právo používať Autorské dielo, ktoré vznikne ako výsledok poskytovania služieb v zmysle tejto Dohody, má Objednávateľ odo dňa podpisu preberacieho protokolu k Autorskému dielu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. Do uvedeného momentu je Objednávateľ Autorské dielo oprávnený používať len na testovacie účely.

Článok VIII.

Záruka k Servisným službám a zodpovednosť za škodu

1. Dodávateľ poskytuje záruku v trvaní 24 mesiacov k poskytnutým Servisným službám. V prípade vyskytnutia sa vady, za ktorú zodpovedá Dodávateľ, je Dodávateľ povinný takúto vadu odstrániť/napraviť v primeranej lehote na svoje náklady. Záručná oprava sa vzťahuje na nefunkčnosť alebo obmedzenú funkčnosť Aplikácie vzniknutú v dôsledku (i) zásahu Dodávateľa alebo (ii) inštalácie alebo nastavenie Aplikácie Dodávateľom.
2. Dodávateľ nezodpovedá za vady Servisných služieb, ktoré vznikli v súvislosti s (i) protiprávnym konaním alebo nekonaním Objednávateľa, (ii) vadnou súčinnosťou zo strany Objednávateľa, (iii) vadnou činnosťou alebo nečinnosťou Dodávateľa, (iv) opravou alebo stratou dát bez zavinenia Poskytovateľa alebo (v) poruchou Aplikácie vzniknutou v dôsledku programových vírov. Ak sa Dodávateľ dozvie o nevhodnej činnosti alebo nečinnosti Objednávateľa, zaväzuje sa ho na to upozorniť. V prípade vyskytnutia sa vady, za ktorú nezodpovedá Dodávateľ, je Dodávateľ oprávnený takúto vadu odstrániť/napraviť v primeranej lehote na náklady Objednávateľa.
3. Vzťahy týkajúce sa prípadných väd k poskytnutým Servisným službám sa spravujú právnou úpravou Obchodného zákonníka, a to úpravou zodpovednosti za vady zhotoviteľa diela.
4. Objednávateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť a uplatniť nároky z väd poskytnutých Servisných služieb písomne, alebo elektronicky u Dodávateľa.

5. Zmluvné strany sú zodpovedné za spôsobenú škodu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto Dohody. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. Dodávateľ nezodpovedá za škody súvisiace s nedostatkami v infraštruktúre k Aplikácii alebo spôsobené chybným používaním iných programov Objednávateľa v systéme alebo chybnou technológiou a pod.
6. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené incidentom, riešením ktorého sa zistí, že incident vznikol v dôsledku toho, že Objednávateľ a/alebo zákazník používal Aplikáciu v rozpore s inštaláčnou a/alebo používateľskou príručkou k Aplikácii a/alebo v dôsledku neoprávneného zásahu do Aplikácie treťou osobou.
7. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú Zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto Dohody. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok IX. Ukončenie zmluvného vzťahu

1. Dohoda môže byť ukončená dohodou Zmluvných strán, odstúpením jednou zo Zmluvných strán v prípadoch stanovených touto Dohodou alebo zákonom alebo výpoveďou zo strany Objednávateľa.
2. Odstúpenie od Dohody nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
3. Ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od Dohody v prípade, ak omeškanie druhej Zmluvnej strany znamená podstatné porušenie jej zmluvnej povinnosti, a to z dôvodu a postupom podľa § 345 Obchodného zákonníka.
4. Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená odstúpiť od Dohody v prípade, ak omeškanie druhej Zmluvnej strany znamená nepodstatné porušenie jej zmluvnej povinnosti, t. j. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení aplikácie § 346 Obchodného zákonníka.
5. Vo vzťahu k ďalším podmienkam a postupom pre účely odstúpenia od Dohody platia ustanovenia § 348 a nasl. Obchodného zákonníka.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že túto Dohodu môže vypovedať výlučne Objednávateľ, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď Dodávateľovi.

Článok X Záverečné ustanovenia

1. Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak ktorékoľvek ustanovenie Dohody sa stane nevykonateľným alebo neúčinným, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinného alebo nevykonateľného ustanovenia platí ako dohodnuté také ustanovenie, ktoré najviac zodpovedá zmyslu a účelu neúčinného ustanovenia a úmyslu Zmluvných strán.

3. Dohoda je vyhotovená v troch vyhotoveniach, pričom Dodávateľ dostane jedno vyhotovenie a Objednávateľ dostane dve vyhotovenia. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, riadia sa práva a povinnosti Zmluvných strán touto Dohodou, a ak v tejto Dohode absentuje konkrétna úprava, tak ustanoveniami Obchodného zákonníka, ktoré sú obsahovo najbližšie k zamýšľanému účelu Dohody, najmä ustanoveniami zmluvy o dielo (dielom v tomto ponímaní sa rozumie údržba, oprava a/alebo zmeny Aplikácie) a ostatnými príslušnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
4. Neoddeliteľnou prílohou Dohody je rozsah poskytovaných Servisných služieb.
5. Pokiaľ v Dohode nie je uvedené inak, odkazy na články a body sú odkazmi na články a body tejto Dohody.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodu je možné meniť a dopĺňať výlučne po vzájomnej dohode Zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
7. Pokiaľ v Dohode nie je určená lehota na splnenie povinnosti, rozumie sa tým bez zbytočného odkladu, najneskôr však tretí pracovný deň po tom, čo oprávnená strana o splnenie povinnosti požiadala. Toto ustanovenie platí a je účinné a záväzné aj po ukončení zmluvného vzťahu až do vysporiadania všetkých záväzkov zo Dohody.
8. Akýkoľvek spor, nárok alebo rozpor vzniknutý z Dohody alebo v súvislosti s ňou (vrátane všetkých otázok týkajúcich sa jej existencie, platnosti, výkladu alebo ukončenia) bude rozhodnutý slovenským súdom vecne a miestne príslušným podľa Civilného sporového poriadku.
9. Zmluvné strany prehlasujú že znenie Dohody určito a zrozumiteľne vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu byť viazané dojednaniami, ktoré sú obsahom Dohody. Ďalej prehlasujú, že si Dohodu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, a na znak súhlasu s ním ju slobodne a dobrovoľne podpisujú.

V Košiciach dňa

V Košiciach dňa

Objednávateľ:

Dodávateľ:

.....
Ing. Jaroslav Polaček
primátor Mesta Košice

.....
Hotovo s.r.o.
Ing. Marian Skalský, konateľ

PRÍLOHA: Rozsah poskytovaných Servisných služieb a cena za poskytnuté služby

Servisné služby zahŕňajú:

A. počas kalendárnych mesiacov od mája do októbra príslušného kalendárneho roka

- (i) Prevádzkové hodiny pre poskytovanie podpory v pondelok až piatok od 08.00 – 16.30 hod (CET);
- (ii) komunikačný kanál Jira Service Desk (online 24 x 7);
- (iii) automatické monitorovanie;
- (iv) počet žiadostí o podporu bez obmedzení;
- (v) čas do prvej reakcie (čas odozvy) počas prevádzkových hodín pre poskytovanie podpory pri incidente menej ako 1 deň, pri otázke menej ako 2 dni, pri žiadosti o vývoj menej ako 5 dní;
- (vi) čas do vyriešenia (čas opravy) počas prevádzkových hodín pre poskytovanie podpory pri kritickom incidente menej ako 2 dni, pri závažnom incidente menej ako 5 dní, pri nezávažnom incidente menej ako 10 dní, pri otázke menej ako 5 dní;
- (vii) svojpomoc online 24x7 prístup k produktovej dokumentácii vo forme Atlassian Confluence;

Mesačná odmena za poskytovanie služieb podľa **písm. A:**

Cena diela bez DPH: **13 968,00 EUR**, DPH 20%: **2793,60 EUR**

Cena diela vrátane DPH: 16 761,60 EUR

B. počas kalendárnych mesiacov od januára do apríla a od novembra do decembra príslušného kalendárneho roka

- (i) Prevádzkové hodiny pre poskytovanie podpory každý deň od 08.00 – 16.30 hod (CET);
- (ii) komunikačný kanál Jira Service Desk (online 24 x 7);
- (iii) automatické monitorovanie;
- (iv) počet žiadostí o podporu bez obmedzení;
- (v) čas do prvej reakcie (čas odozvy) počas prevádzkových hodín pre poskytovanie podpory pri incidente menej ako 4 hodiny, pri otázke menej ako 1 deň;
- (vi) čas do vyriešenia (čas opravy) počas prevádzkových hodín pre poskytovanie podpory pri kritickom incidente menej ako 1 deň, pri závažnom incidente menej ako 2 dni, pri nezávažnom incidente menej ako 5 dní, pri otázke menej ako 2 dni;
- (vii) svojpomoc online 24x7 prístup k produktovej dokumentácii vo forme Atlassian Confluence;

Mesačná odmena za poskytovanie služieb podľa **písm. B:**

Cena diela bez DPH: **28 944 EUR**, DPH 20 %: **5 788,80 EUR**,

Cena diela vrátane DPH: 34 732,80 EUR

Maximálna cena za celý predmet zákazky celkom s DPH 51 494,40 €.