

Zmluva o poskytovaní servisných služieb Service Level
Agreement (SLA) IKT CDA
č. SLA 02

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami a§ 536
a Zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodného zákonníka)

Obchodne meno: **Univerzitná knižnica v Bratislave**
Adresa: **Michalská 1, 814 17 Bratislava**
Zastúpená: **Ing. Silvia Stasselová, generálna riaditeľka**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
Číslo účtu V IBAN: **SK77 8180 0000 0070 0007 0334**
IČO: **00164631**
DIČ: **2020829910**

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Obchodne meno: **Alanata a.s.**
Sídlo: **Krasovského 14, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01**
IČO: **54 629 331**
IČ DPH: **SK2121747573**
Zastúpený: **Ing. Andrej Bališ, člen predstavenstva**
Bankové spojenie: **Tatra banka a.s.**
Číslo účtu V IBAN: **SK13 1100 0000 0026 2004 1080**
Registrovaná na: **Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka číslo: 7425/B**

(ďalej len „poskytovateľ“)

Preambula

Tato zmluva je výsledkom procesu verejného obstarávania nadlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý vykonal pre svoje potreby objednávateľ v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a to ako štátna rozpočtová organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry SR. Na obstaranie predmetu tejto zmluvy bol použitý postup verejného obstarávania – verejná súťaž § 66 zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvne strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „*Servisná zmluva*“).

Článok I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie systémovej podpory pre inšalačné miesta uvedené v Prílohe č.1 (ďalej len „**Supportované Systémy**“) tejto zmluvy v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve (ďalej ak len ako „Servis“ alebo „služby“ alebo „systémová podpora“. Spôsob a podmienky Servisu, ako aj definícia služieb poskytovaných poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy, sú uvedené v Prílohe č. 3.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v Článku IX. tejto zmluvy.

Článok II.

Miesto plnenia

Miestom plnenia tejto zmluvy sú zmluvné miesta objednávateľa špecifikované v Prílohe č. 1, priestory poskytovateľa alebo priestory objednávateľa a to podľa charakteru plnenia.

Článok III.

Platnosť, predĺženie, rozšírenie a ukončenie servisnej zmluvy

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Zmluvné strany sa môžu na predčasnom ukončení tejto zmluvy dohodnúť písomnou dohodou, alebo môže dôjsť k jednostrannému ukončeniu tejto zmluvy spôsobom podľa čl. III. bod 3 tejto zmluvy.
3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť tuto zmluvu:
 - písomným odstúpením pri podstatnom porušení druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné;
 - písomným odstúpením, ak druhá strana nevykoná nápravu podstatného napravitel'ného porušenia tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení s upozornením na možnosť odstúpenia;
 - objednávateľ má právo jednostranne písomne vypovedať zmluvu, a to aj bez udania dôvodu. Vypovedná doba je v tomto prípade 3 mesiace a začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
4. Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa Článkov I. a V. tejto zmluvy riadne a včas.
5. Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa Článkov VI. a IX. tejto zmluvy riadne a včas.
6. Objednávateľ môže jednostranným písomným oznámením vyňať/vložiť služby (alebo niektoré z nich) zo zmluvy a to písomným oznámením doručeným poskytovateľovi šesťdesiat (60) dní vopred za účelom:
 - ukončenia používania presne určeného HW, SW alebo poskytovanej služby.

7. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy s výnimkou záväzkov zmluvných strán podľa Článku XIV. tejto zmluvy viažúcich sa k predmetu tejto zmluvy.

Článok IV.

Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory

1. Supportované Systémy musia byť zaradené do niektorej zo skupín systémov s definovaným servisným pokrytím.
2. Pre každú skupinu Supportovaných systémov sú určené kontaktné osoby objednávateľa oprávnené nahlasovať vzniknuté problémy. Zoznam kontaktných osôb oprávnených konať pri plnení predmetu tejto zmluvy zo strany poskytovateľa a objednávateľa sú špecifikované v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy, tieto osoby však nie sú oprávnené dojednávať akékoľvek zmeny zmluvy, okrem ak je príslušná osoba štatutárnym orgánom zmluvnej strany. Objednávateľ aj poskytovateľ sú oprávnení každý jednostranným písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane (spravidla 3 dni vopred) nahradiť v prílohe č.2 za svoju osobu určené kontaktné osoby inými kontaktnými osobami a to bez potreby uzavretia dodatku k tejto zmluve; účelom tohto bodu je umožnenie každej zo zmluvných strán podľa potreby nahradiť ňou nominovaných osôb inými osobami tak, aby plnenie zmluvy prebiehalo plynule.
3. Spôsob a podmienky systémovej podpory, ako aj definícia služieb poskytovaných poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy, sú uvedené v Prílohe č. 3.

Článok V.

Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servis profesionálne, maximálne odborne a zodpovedne a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou Supportovaných Systémov. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zaistí pre objednávateľa:
 - a. Telefonickú podporu pre nahlasovanie všetkých typov problémov so Supportovanými Systémami dostupnú v miestach a časoch podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 3 tejto zmluvy.
 - b. Počas telefonickej podpory sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom pracovníka Call Centra prijímať a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlasovala problém, podľa špecifikácie jednotlivých dôb pre odozvu nahlásenia problému, príjem problému, riešenie problému a implementáciu riešenia problému, ktorá sa nachádza pre jednotlivé typy problémov v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
 - c. Odozvu servisného zásahu do dohodnutej doby podľa Prílohy č.3 tejto zmluvy po preukázateľnom prijatí žiadosti o odstránenie poruchy (písomne alebo mailom). Servisným zásahom sa rozumie činnosť smerujúca k odstráneniu poruchy. Dobou odozvy sa rozumie kontakt servisnej osoby poskytovateľa s kontaktnou osobou objednávateľa, pričom sa stanoví rámcový postup a časový harmonogram odstránenia poruchy. Obidve zmluvne strany sa dohodli, že za servisný zásah je tiež považovaný vzdialený prístup servisného pracovníka k zariadeniu („remote diagnosis“).
 - d. Pre každý problém prevzatý poskytovateľom v rámci štandardnej telefonickej podpory je poskytovateľ povinný zabezpečiť zásah na jeho odstránenie v dobách definovaných v Prílohe č. 1 a č. 3 tejto zmluvy, podľa závažnosti problému.
 - e. V prípade riešenia poruchy na produktoch mimo rámec zmluvy zabezpečí poskytovateľ riešenie

vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa. Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávku v takomto prípade môže objednávateľ zabezpečiť výlučne za predpokladu súladu takéhoto postupu s aktuálnym Zákonom o verejnom obstarávaní. V tomto prípade bude kontaktovať dodávateľa daného zariadenia (resp. servisnú organizáciu) alebo iniciovať ďalšie kroky nevyhnutné na nápravu daného stavu. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.

- f. Podporu výrobcov/autorov všetkého SW a HW uvedeného v Prílohe č. 3 (v zmysle podmienok výrobcov) a prístup k updatom SW/FW.
 - g. To, že pre Supportované Systémy budú na záložných médiách, uložených u objednávateľa, uchovávané aktuálne kópie konfiguračného súboru a operačného systému zariadení tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri servisnom zásahu v zmysle ochrany osobných údajov
 - h. Rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov, dát a programov objednávateľa zo záložných médií
3. O každom servisnom zásahu spisuje pracovník poskytovateľa a pracovník objednávateľa Pracovný výkaz – SLA report Príloha č. 4. Servisný záznam musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia zásahu, dátum a hodinu servisného zásahu, popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika poskytovateľa a podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa. Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu poverenému pracovníkovi objednávateľa na mieste zásahu.
4. V prípade riešenia poruchy na produktoch mimo rámec zmluvy (Článok V. bod 2 písm. e) zabezpečí poskytovateľ riešenie vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa. V tomto prípade bude kontaktovať dodávateľa daného zariadenia (resp. servisnú organizáciu) alebo iniciovať ďalšie kroky nevyhnutné na nápravu daného stavu. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje upozorniť objednávateľa na služby mimo paušálu a tieto vykonať až po prijatí objednávky.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho technickí pracovníci/pracovníci jeho dodávateľských firiem zachovajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy, ako aj v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Poskytovateľ sa tiež zaväzuje, že jeho technickí pracovníci/pracovníci jeho dodávateľských firiem takto nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich technických pracovníkov/pracovníci jeho dodávateľských firiem na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné následky porušenia povinnosti upravených v tomto ustanovení zmluvy.
7. Poskytovateľ vyhlasuje a ubezpečuje objednávateľa, že je riadne zapísaný v Registri partnerov verejného sektora (RPVS) podľa zák. č. 315/2016 Z. z. v platnom znení o čom pri podpise tejto zmluvy predkladá objednávateľovi potvrdenia o zápise v RPVS. V prípade, ak sa preukáže nepravdivosť vyhlásenia poskytovateľa podľa tohto bodu alebo kedykoľvek počas trvania tejto zmluvy nebude splnená podmienka zápisu v RPVS alebo vykonania opätovného overenia identifikácie konečného užívateľa výhod podľa zákona o RPVS, je objednávateľ oprávnený prestať plniť túto zmluvu, je vylúčené jeho omeškanie s plnením záväzkov objednávateľa z tejto zmluvy a objednávateľ je podľa svojej úvahy oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ

je povinný plniť povinnosti podľa vyššie označeného zákona o RPVS, pričom porušenie ktorejkoľvek z tam uvedených povinností, je na účely tejto zmluvy považované súčasne za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti poskytovateľa.

8. Článok V. bod 8 tejto zmluvy sa neaplikuje v obdobiach, kedy poskytovateľ nemá povinnosť zápisu v registri partnerov verejného sektora a z uvedeného dôvodu nie je zapísaný v RPVS. V prípade, ak poskytovateľ nie je povinný byť zapísaný v RPVS, preukazuje túto skutočnosť čestným vyhlásením s uvedením dôvodu.
9. Záruka a zodpovednosť za výkon služieb v zmysle tejto zmluvy trvá v zmysle platnej legislatívy a začína plynúť odo dňa poskytnutia služby, pričom platí, že:
 - a) na poskytnutie služby (na plnenia, na ktoré sa neaplikuje písm. b/ nižšie) patrí objednávateľovi záručná doba v trvaní dvanásť mesiacov od poskytnutia služby.
 - b) v prípade, ak je súčasťou služby podľa tejto Zmluvy dodanie tovaru (napr. náhradného dielu), patrí objednávateľovi záručná doba na takéto dodanie v trvaní dva roky odo dňa dodania.

Článok VI.

Povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadosti o podporu pracovníkovi Call Centra poskytovateľa telefonicky a elektronickou poštou podľa špecifikácie produktu. Príslušné kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č. 2. Nahlasovať žiadosti o podporu sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č. 2. Kontaktná osoba je povinná pri nahlasovaní žiadosti o podporu v súlade s Prílohou č. 5 tejto zmluvy uviesť všetky požadované údaje / meno kontaktnej osoby, číslo SLA zmluvy, telefonický kontakt, úroveň a popis problému. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb (Príloha č. 2) objednávateľ tuto zmenu bez zbytočného odkladu jednostranne písomne ohlási poskytovateľovi spravidla tri (3) dni vopred; uzavretie dodatku ku zmluve sa na účely zmeny Prílohy č. 2 nevyžaduje.
2. V prípade žiadosti o podporu zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Call Centra poskytovateľa, a následne v čo najkratšom čase oznámiť požiadavku poskytovateľovi vždy preukázateľným spôsobom, tzn. zaslaním žiadosti podľa Prílohy č. 5 mailom na kontaktné miesta podľa Prílohy č. 2, ktorá bude obsahovať podrobnejšiu špecifikáciu nároku na zásah zo strany poskytovateľa (popis poruchy, prípadne akcie obsluhy, ktoré boli pred vyskytnutím poruchy vykonané). Nahlásením problému, oznámením všetkých požadovaných údajov v súlade s Prílohou č. 5 a pridelením identifikačného čísla pracovníkom Call Centra poskytovateľa sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý.
3. Pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí
 - a) sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení počas pracovných dní v čase od 7,30-15,30 hod.
 - b) povolenie vstupu pre servisných pracovníkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu
 - c) zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzky
 - d) oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom
 - e) preverenie servisnej činnosti a podpísanie, resp. skomentovanie pracovného výkazu o servisnom zásahu – Príloha č. 4
 - f) pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu. Po dohode s pracovníkmi poskytovateľa je možné dohodnúť iný postup

- g) vyčleniť pre prevádzku a sprístupniť pre inštaláciu techniky priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých produktov, špecifikované výrobcom zariadení v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky zariadenia. Pokiaľ nie je špecifikované inak, jedná sa najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32°C, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 230 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov
- h) vzdialený prístup k systémom na verejných statických internetových adresách
- i) primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to len v pracovné dni v čase od 7,30-15,30 hod

V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť podľa bodu 3 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany objednávateľa, prestávajú poskytovateľovi plynúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy definované pre Supportované Systémy.

Článok VII.

Ostatne povinnosti zmluvných strán

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu zmluvy, je tato zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo návrhu písomných požiadaviek na objednávateľa, ak tieto neodporujú ostatným ustanoveniam tejto zmluvy. V prípade, že poskytovateľ označí tento návrh ako kritický a je objektívne dané, že jeho nesplnenie by malo za následok znemožnenie plnenia zmluvných podmienok (hlavne času zásahu, resp. schopnosť zabezpečiť produkciu), musí objednávateľ vyvinúť primerané úsilie na jej splnenie.
3. Objednávateľ poskytne informácie a dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu plnenia predmetu zmluvy. Ak sa v priebehu plnenia zmluvy zistí, že tieto informácie a dokumenty sú chybné, nezrozumiteľné, neúplne alebo v rozpore so všeobecne platnými záväznými predpismi a normami, poskytovateľ ihneď upovedomí o tejto skutočnosti objednávateľa, a poskytne návrhy na odstránenie týchto nedostatkov.
4. Všetky práce ako aj dodávky budú riadne dokumentované. Všetky relevantné informácie budú zanesené do dokumentácie. Informácie, ktoré slúžia ako základ na vystavenie faktúr, dodacích listov, alebo iných oficiálnych dokumentov, musia byť podpísané oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
5. Objednávateľ sa zaväzuje užívať technické a programové produkty správnym spôsobom a s riadnou starostlivosťou tak, ako ukladajú podmienky pre jednotlivé zariadenia. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje dodržiavať licenčné podmienky jednotlivých výrobcov a vyžadovať plnenia týchto podmienok aj od svojich zamestnancov.
6. Prehliadka, výmena a manipulácia so súčasťami hardwaru môžu byť nebezpečné. Všetky práce musí vykonávať kvalifikovaný servisný personál so zodpovedajúcim technickým výcvikom a skúsenosťou s rozoznávaním týchto nebezpečí (napr. elektrostatického náboja), ktorý musí dodržiavať všetky bezpečnostne postupy a preventívne opatrenia. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi akúkoľvek preukázateľnú škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku použitia nekvalifikovaného personálu alebo porušenia príslušných bezpečnostných predpisov zo strany objednávateľa.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oboznámi svojich pracovníkov, ktorí budú vykonávať prácu v zmysle tejto zmluvy na pracovisku objednávateľa, s podmienkami výkonu tejto práce z hľadiska dodržiavania bezpečnostných postupov a preventívnych opatrení, predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, čím zodpovedá za škodu v dôsledku nedodržania bezpečnostných

postupov, ako aj za bezpečnosť a ochranu zdravia týchto pracovníkov.

Článok VIII.

Osobitné dojednanie

1. Poskytovateľ poskytne Servis aj v prípade, ak by sa služba vyžadovala z dôvodu:
 - a) nesprávneho použitia, zneužitia alebo zanedbania
 - b) nesprávnej alebo neprimeranej údržby zo strany objednávateľa
 - c) zmien, úprav alebo neoprávnených pokusov opraviť Supportované Systémy
 - d) príčin mimo Supportovaný Systém, ako sú nedodržanie podmienok prostredia na určenom pracovisku v prípustných prevádzkových medziach, stanovených výrobcom pre Supportované Systémy

Článok IX.

Cena a platobné podmienky

1. Za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odmenu, ktorá zahŕňa pravidelný paušál a platby za prípadné služby mimo mesačného paušálu, oprávnené vyfakturované, a to bez ohľadu na miesto poskytovania služby.
2. V prípade ukončenia/započatia používania presne určeného HW, SW alebo poskytovanej služby, v súlade s bodom 6 Článku III. tejto zmluvy, bude odmena poskytovateľovi (paušál) znížená/zvýšená o príslušnú sumu uvedenú v Prílohe č. 6 tejto zmluvy, s čím poskytovateľ súhlasí. Zmena výšky paušálu sa upraví dodatkom ku tejto zmluve.
3. Poplatok za servis bude fakturovaný kvartálne paušálne vo výškach podľa Prílohy č. 6 vždy za uplynutý kvartál spätne s dobou splatnosti 45 dní. Faktúry budú vystavené v EUR a zvýšené o DPH.
4. Faktúry budú zasielané na adresu sídla objednávateľa (Univerzitná knižnica v Bratislave, Michalská 1, 814 17 Bratislava).
5. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmenu podľa tohto článku do 45 dní od doručenia faktúry. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú protokoly o vykonaných prácach a pracovné výkazy podľa Prílohy č. 4, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného obdobia v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa poskytol.
6. V paušálnej odmene ani v hodinovej odmene nie je zahrnutá daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške, ktorá bude účtovaná nad ich rámec, ak je poskytovateľ platcom DPH a ak je podľa platnej právnej úpravy povinný DPH uplatniť.
7. Ceny za plnenia poskytovateľa podľa tejto zmluvy zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené plnením poskytovateľa, ak nie je v tejto zmluve výslovne pre určitý prípad dohodnuté inak. Osobitne sa uvádza, že poskytovateľ nemá nárok na úhradu nákladov na dopravu, parkovanie, vstup do mestskej zóny Bratislava-Staré mesto, stravu a ubytovanie.

Článok X.

Zodpovednosť za škody a pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy.
2. Objednávateľ nezodpovedá za žiadne škody (škody na živote, zdraví osôb, ani na majetku), ktoré vznikli poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením, okrem ak ich zaviniť.

3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil objednávateľovi pri plnení tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním ; dojednanie ani zaplatenie zmluvnej pokuty dohodnutej pre prípad určitého porušenia zmluvnej povinnosti nemá vplyv na nárok objednávateľa na náhradu škody z takéhoto porušenia popri ako aj nad rámec zmluvnej pokuty.
4. Za každý začatý deň omeškania od nedodržania termínu odstránenia chyby podľa Úrovně supportu uvedenej v Prílohe číslo 3 tejto zmluvy uhradí poskytovateľ zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny príslušnej kvartálnej platby (Článok IX. bod 2), a to za každé omeškanie v rámci príslušného kvartálu. Poskytovateľ je povinný vyúčtovanú zmluvnú pokutu v zmysle platných predpisov uhradiť na základe faktúry vystavenej objednávateľom, alebo si je objednávateľ oprávnený jednostranne započítať proti nároku poskytovateľa na akúkoľvek platbu podľa tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať aj nesplattnú pohľadávku na zmluvnú pokutu voči splattnej pohľadávke poskytovateľa a to aj znížením úhrady objednávateľom fakturovanej sumy o sumu nároku na zmluvnú pokutu; oznámenie o uplatnení práva zápočtu bude oznámené písomne.
5. Ak v dôsledku činnosti alebo nečinnosti poskytovateľa vznikne objednávateľovi akákoľvek škoda, alebo ujma, je poskytovateľ povinný túto odstrániť na vlastné náklady, prioritne uvedením do pôvodného stavu v lehote určenej objednávateľom. V prípade, že tak neučiní, je objednávateľ oprávnený odstrániť závadný stav sám alebo treťou osobou a to na náklady poskytovateľa, ktorý je povinný tieto náklady objednávateľovi nahradiť. Objednávateľ bude dbať, aby ním na účely tohto bodu vynaložené náklady boli účelne a primerane, čím však nemožno rozumieť, že by mali byť na trhu najlacnejšie.

Článok XI.

Licencie

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť súhlas na použitie aktualizácie softwaru, vsuvky programov, nové vydania a CD/DVD/elektronické verzie software, ktoré objednávateľ dostane v rámci poskytovania Servisu a len na použitie na Supportovaných Systémoch. Použitie týchto softwarových produktov bude v súlade s licenčnými smernicami výrobcu týchto produktov a objednávateľ súhlasí s ich dodržiavaním.
2. Verzie on-line podporných produktov, poskytnutých touto zmluvou, a CD/DVD verzie týchto produktov, sa môžu kopírovať až do počtu oprávnených kontaktných osôb, a to len pre použitie týmito osobami za výhradným účelom diagnostikovania a riešenia softwarových problémov Supportovaných Systémov.
3. Poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi akúkoľvek ujmu, ktorá by objednávateľovi vznikla v dôsledku porušenia práv duševného vlastníctva akejkoľvek tretej osoby, ku ktorému by došlo v dôsledku užívania predmetu chráneného právom duševného vlastníctva objednávateľom spoliehajúcim sa na vyhlásenia poskytovateľa podľa Článku IX. bod 1 tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný v prípade, ak si voči objednávateľovi akákoľvek tretia osoba uplatňuje nároky z porušenia práv duševného vlastníctva, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, prijať a vykonať všetky také opatrenia, aby nedošlo k ohrozeniu činnosti systémov, ku ktorým sa vzťahujú plnenia poskytovateľa podľa tejto zmluvy.

Článok XII.

Sťahovanie zariadení

1. Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr päť (5) pracovných dní vopred poskytovateľovi písomne oznámenie o novom mieste inštalácie. Pri sťahovaní zariadenia na vzdialenejšie miesto má poskytovateľ právo na primeranú úpravu cien za poskytované služby; to neplatí, ak (i) vzdialenosť

nového miesta inštalácie od miesta inštalácie daného v čase uzavretia tejto zmluvy nie je väčšia ako 110 km alebo (ii) ak zmenou miesta inštalácie sa nové miesto inštalácie dostane bližšie k sídlu alebo prevádzkarni poskytovateľa. Podpora zariadení, presťahovaných objednávateľom na iné miesto než tu uvedené, môže podliehať dodatočným poplatkom, ktorých výška bude stanovená po vzájomnej dohode.

2. Na žiadosť objednávateľa môže poskytovateľ dozrieť na sťahovanie zariadenia a objednávateľ zaplatí za túto pomoc podľa aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa znížených v prospech objednávateľa na 80% týchto sadzieb. Ak po premiestnení zariadenia poskytovateľ zistí, že zariadenia (i) sú poškodené alebo (ii) nie sú v stave spôsobilom na riadnu prevádzku, po dohode s objednávateľom uvedie poskytovateľ na náklady objednávateľa zariadenia do stavu spôsobilosti na riadnu prevádzku.

Článok XIII.

Vyššia moc

Ani jedna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvne strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa, vyhlásenie mimoriadnej situácie, núdzového stavu a prípadné opatrenia súvisiace s pandémiou. Tým nie sú dotknuté ustanovenia Obchodného zákonníka o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

Článok XIV.

Obchodné tajomstvo

1. Obidve zmluvne strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne, aj písomne 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 nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
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.

Článok XV.

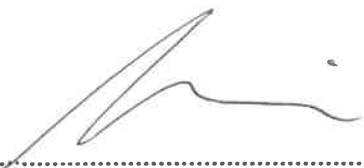
Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu pre Supportované Systémy. Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasne ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka, objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán, okrem prípadu, ak táto zmluva pre jej zmenu uzavretie dodatku nevyžaduje.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
4. Táto zmluva sa vyhotovuje v troch vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ dostane dve vyhotovenia a poskytovateľ jedno vyhotovenie.

5. Zároveň obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.
6. Táto zmluva je platná po jej podpísaní oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa a účinná dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane obchodných a technických podmienok a príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovne prílohy:

- Príloha č.1: **Systémy zahrnuté v zmluve o poskytovaní servisných služieb (Supportované Systémy) a rozsah servisu**
- Príloha č.2: **Kontaktné osoby objednávateľa a kontakt na Call Centrum**
- Príloha č.3: **Definícia základných pojmov, servisných programov a poskytovaných služieb**
- Príloha č.4: **Pracovný výkaz – SLA report**
- Príloha č.5: **Hlásenie problému**
- Príloha č.6: **Cenová ponuka**
- Príloha č. 7: **Paušálna odmena podrobne**

V Bratislave, dňa



.....
Ing. Andrej Bališ, člen predstavenstva
Alanata a.s.

V Bratislave, dňa

.....

Ing. Silvia Stasselová, generálna riaditeľka
Univerzitná knižnica v Bratislave