

Servisná zmluva (SLA)

Spr 1097/2019

Táto servisná zmluva (ďalej len „**Zmluva**“) bola uzatvorená nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roka medzi týmito zmluvnými stranami

Obchodné meno: Aglo Solutions s. r. o.
IČO: 35 973 072
DIČ: 2022129714
IČ DPH: SK2022129714
Sídlo: Lužná 5, 851 04 Bratislava
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 38966/B
Zastúpená: Mgr. Michal Polan, konateľ, oprávnený konať v mene spoločnosti samostatne
E-mail: polan@aglo.eu
Číslo účtu v tvare IBAN: SK27 1100 0000 0026 2883 9601
ďalej len „**Poskytovateľ**“

a

Názov: Kancelária Najvyššieho súdu Slovenskej republiky
IČO: 50 668 277
DIČ: 2120408994
Sídlo: Župné námestie 13, 814 90 Bratislava
Zastúpená: JUDr. Ivan Solej, LL.M, vedúci
Kontaktný e-mail: vladimir.kollar@nsud.sk
ďalej len „**Klient**“

(Poskytovateľ a Klient ďalej spoločne tiež ako „**Zmluvné strany**“ a každý jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)

Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom:

1 Predmet Zmluvy

1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať pre Klienta nasledujúce služby:

- Používateľská podpora internetovej stránky www.nsud.sk a všetkých jej súčastí
- Technická a prevádzková podpora internetovej stránky www.nsud.sk a všetkých jej súčastí, vrátane služieb virtuálneho servera
- Odborná, poradenská a konzultačná pomoc, príprava odborných a technických podkladov internetovej stránky www.nsud.sk a všetkých jej súčastí
- Úpravy aplikácií podľa potrieb Klienta (konfiguračné, implementačné, programátorské a grafické práce) internetovej stránky www.nsud.sk a všetkých jej súčastí,

(ďalej spoločne ako „**Technická podpora**“).

1.2 Klient sa zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

2 Hlásenie požiadaviek

2.1 Klient má povinnosť hlásiť Poskytovateľovi požiadavky na poskytnutie Technickej podpory jedným z nasledujúcich spôsobov:

- prostredníctvom emailovej správy na emailovú adresu support@aglo.sk
- telefonicky na telefónne číslo 0948 486 509

3 Dôležitosť požiadaviek

3.1 Kritická požiadavka je požiadavka, ktorá má taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, aplikácia nevyhovuje po funkčnej stránke, Klient nemôže pokračovať v práci. Prevádzková činnosť Klienta nie je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi.

3.2 Nekritická požiadavka je akákoľvek požiadavka, ktorá nebola kvalifikovaná ako kritická požiadavka. Požiadavka na vývoj novej funkcionality je vždy nekritickou požiadavkou.

4 Čas prijímania požiadaviek

- 4.1 Poskytovateľ je povinný prijímať požiadavky Klienta na poskytnutie Technickej podpory iba v čase od 8.30 hodín do 16.30 hodín, a to iba v pracovné dni.
- 4.2 Požiadavka doručená Poskytovateľovi mimo vyššie vymedzený čas sa považuje za doručeníu momentom začiatku prvej nasledujúcej doby, v ktorej je Poskytovateľ povinný prijímať požiadavky Klienta.

5 Prvá reakcia na zaslanú požiadavku

- 5.1 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku najneskôr do 8 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 5.2 Súčasťou prvej reakcie je kvalifikované posúdenie, či ide o kritickú alebo nekritickú požiadavku.

6 Riešenie požiadaviek

- 6.1 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie kritickej požiadavky Klienta v lehote 16 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie nekritickej požiadavky Klienta v lehote 32 pracovných hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ má povinnosť vyriešiť kritickú požiadavku do 16 hodín od zahájenia jej riešenia.
- 6.4 Poskytovateľ má povinnosť vyriešiť nekritickú požiadavku do 24 hodín od zahájenia jej riešenia.
- 6.5 Poskytovateľ je oprávnený vo výnimočných a odôvodnených prípadoch predĺžiť lehotu na vyriešenie požiadavky, o čom musí Klienta bezodkladne informovať.

7 Rozsah Technickej podpory

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi Technickú podporu v rozsahu najviac 24 človekohodín mesačne v modeli 5x8 (osem hodín denne počas pracovných dní).

- 7.2 Požiadavky, ktorých riešenie by znamenalo prekročenie vyššie dohodnutého rozsahu, má Poskytovateľ právo odmietnuť, s výnimkou kritickej požiadavky, ktorú je Poskytovateľ povinný vyriešiť bez ohľadu na dohodnutý rozsah poskytovania služby v čl. 7.1 Zmluvy. V prípade takéhoto prekročenia dohodnutého rozsahu Technickej podpory sa alikvótne zníži rozsah Technickej podpory na nasledujúci mesiac.
- 7.3 V prípade odmietnutia riešenia nekritickej požiadavky podľa predchádzajúceho odseku tohto článku Zmluvy sa riešenie danej požiadavky presúva do nasledujúceho mesiaca, pokiaľ Klient neoznámí Poskytovateľovi, že o vyriešenie požiadavky v takom prípade nemá záujem.

8 Odmena

- 8.1 Klient sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory paušálnu odmenu vo výške 204 EUR bez DPH (slovom: dvestoštyri eur) za každý jeden kalendárny mesiac poskytovania Technickej podpory podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**Paušálna odmena**“).
- 8.2 Paušálna odmena v sebe zahrňuje prvé 4 človekohodiny riešenia požiadaviek Klienta v danom kalendárnom mesiaci.
- 8.3 Po vyčerpaní človekohodín zahrnutých do Paušálnej odmeny sa Klient zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu vo výške 34 EUR (slovom: tridsaťštyri eur) za každú jednu ďalšiu človekohodinu poskytovania Technickej podpory, ktorá prekročí dohodnutú Paušálnu odmenu (ďalej ako „**Hodinová odmena**“).
- 8.4 V prípade nevyčerpania človekohodín zahrnutých do Paušálnej odmeny sa nevyčerpané hodiny presúvajú do nasledujúceho mesiaca bez obmedzenia.
- 8.5 Poskytovateľ má právo na Paušálnu odmenu v plnej výške, aj pokiaľ Klient nevyužije plný rozsah človekohodín poskytovania Technickej podpory uvedený v čl. 8.2 tejto Zmluvy. Nevyužitý rozsah Technickej podpory však v takom prípade Klient môže využiť v nasledujúcich mesiacoch v súlade s presunom človekohodín podľa čl. 8.4 Zmluvy.
- 8.6 Poskytovateľ je povinný odovzdať Klientovi vyúčtovanie Paušálnej odmeny aj Hodinovej odmeny obsahujúce popis každej požiadavky a dobu jej riešenia.
- 8.7 Hodinová odmena bude vyúčtovaná vždy spoločne za každý kalendárny mesiac.
- 8.8 Všetky čiastky uvedené v tejto Zmluve sú uvedené bez DPH.
- 8.9 Odmena je limitovaná maximálnou sumou 5.000 EUR bez DPH.

9 Platobné podmienky

- 9.1 Klient uhradí Poskytovateľovi odmenu podľa čl. 8 tejto Zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
- 9.2 Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne a neúplné údaje, je Klient oprávnený takúto faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia, resp. odo dňa doručenia faktúry opravenej podľa predchádzajúcej vety. Klient uhradza faktúry bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 9.3 Poskytovateľ má právo doručiť daňový doklad - faktúru aj v elektronickej podobe prostredníctvom e-mailovej správy.

10 Sankcie

- 10.1 V prípade, že sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti podľa čl. 8 tejto Zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške aktuálnej sadzby zákonných úrokov z omeškania pre obchodnoprávne vzťahy.
- 10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak nezaháji riešenie požiadavky, resp. ak nevyrieši požiadavku do termínov uvedených v čl. 6 tejto Zmluvy, na výzvu Klienta zaplatí Klientovi zmluvnú pokutu vo výške **25 €** za každú, aj začatú hodinu omeškania, až do zahájenia riešenia požiadavky, resp. do úplného vyriešenia požiadavky. Nárok Klienta na náhradu škody tým nie je dotknutý.

11 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 11.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu určitú, a to na obdobie 12 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 11.2 Zmluvné strany majú právo od Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvnej povinnosti druhou Zmluvnou stranou. Podstatným porušením zmluvnej povinnosti sa pritom rozumie najmä, avšak nie výlučne, opakované nesplnenie povinnosti ktoroukoľvek zo Zmluvných strán ani po výzve na zjednanie nápravy, na ktorú bola porušujúcej Zmluvnej strane zo strany oznamujúcej Zmluvnej strany poskytnutá primeraná lehota.
- 11.3 Ktorákoľvek Zmluvná strana má právo túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 2 mesiace, ktorá začína

plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

- 11.4 Výpoveď aj odstúpenie od Zmluvy musia byť uskutočnené písomne (t. j. nie prostredníctvom e-mailovej správy) a musia byť doručené osobne alebo doporučenou poštovou zásielkou na adresu príslušnej Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví Zmluvy.

12 Vyššia moc

- 12.1 Zmluvné strany sa zbavujú akejkoľvek zodpovednosti za nesplnenie svojich povinností z tejto Zmluvy po dobu trvania okolností vyššej moci do tej miery, pokiaľ od nich nebolo možné požadovať, aby nesplneniu svojich povinností z tejto Zmluvy v dôsledku vyššej moci predišli.
- 12.2 Za vyššiu moc je pre účely tejto Zmluvy považovaná každá udalosť nezávislá od vôle Zmluvných strán, ktorá znemožňuje plnenie zmluvných záväzkov a ktorú nebolo možné predvídať v dobe vzniku tejto Zmluvy. Za vyššiu moc sa z hľadiska tejto Zmluvy považuje najmä prírodná katastrofa, požiar, výbuch, silné víchrice, zemetrasenie, záplavy, vojna, štrajk, alebo iné udalosti, ktoré sú mimo akúkoľvek kontrolu Zmluvných strán.
- 12.3 Po dobu trvania okolností vyššej moci sa plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy pozastavuje do doby odstránenia následkov vyššej moci.

13 Rozhodné právo

- 13.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

14 Doručovanie

- 14.1 Všetky oznámenia alebo písomnosti, ktoré majú byť doručené podľa tejto Zmluvy (s výnimkou odstúpenia a výpovede, pri ktorých je stanovený osobitný režim doručovania v čl. 11.4 Zmluvy), je možné doručovať osobne, prostredníctvom doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom elektronickej pošty príslušnej Zmluvnej strane, ktorej majú byť doručené, na jej adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo na inú adresu oznámenú v súlade s týmto článkom Zmluvy.
- 14.2 Akékoľvek oznámenie alebo písomnosť bude považované za doručené:
- a) ak bolo doručené osobne, v dobe doručenia alebo odopretia doručenia, alebo

b) ak bolo odoslané poštou, v piaty pracovný deň po dni, kedy bolo odovzdané pošte,

c) ak bolo zaslané prostredníctvom elektronickej pošty, obdržaním správy o úspešnom doručení.

14.3 Na preukázanie doručenia bude postačovať preukázanie, že doručenie bolo uskutočnené, že obálka obsahujúca oznámenie alebo písomnosť bola správne adresovaná a odovzdaná na poštovú prepravu ako doporučená poštová zásielka, alebo že e-mailová správa bola správne adresovaná a odoslaná.

15 Záverečné ustanovenia

15.1 V tejto Zmluve, pokiaľ z kontextu jasne nevyplýva inak, zahrňuje význam slova v jednotnom čísle rovnako význam daného slova v množnom čísle a naopak, význam slova vyjadrujúci určitý rod, zahrňuje taktiež ostatné rody. Nadpisy sú uvádzané iba pre prehľadnosť a nemajú vplyv na výklad tejto Zmluvy.

15.2 Nevymáhateľnosť či neplatnosť ktoréhokolvek ustanovenia tejto Zmluvy nemá vplyv na vymáhateľnosť či neplatnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, pokiaľ z povahy alebo obsahu takéhoto ustanovenia nevyplýva, že nemôže byť oddelené od ostatného obsahu tejto Zmluvy.

15.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody ohľadne predmetu tejto Zmluvy.

15.4 Táto Zmluva môže byť zmenená iba písomnými dodatkami podpísanými oboma Zmluvnými stranami.

15.5 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch, pričom Poskytovateľ obdrží 1 rovnopis a Klient 2 rovnopisy.

15.6 Každá zo Zmluvných strán nesie vlastné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku uzatvárania tejto Zmluvy.

15.7 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

15.8 Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, súhlasia s jej obsahom a vyhlasujú, že ju uzatvárajú slobodne.

V _____ , dňa _____

V _____ , dňa _____

Aglo Solutions s.r.o.

Mgr. Michal Polan, konateľ
Poskytovateľ

Kancelária Najvyššieho súdu SR

JUDr. Ivan Solej, LL.M, vedúci
Klient