

# **Zmluva o poskytovaní podpory (Service Level Agreement - SLA)**

uzatvorená v súlade s § 269 ods.2, zákona číslo 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov

## Zmluvné strany:

**Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky**

so sídlom: Hlboká cesta č. 2  
833 36 Bratislava 37

IČO: 00699021

Zastúpený: Ing. Pavol Sýkorčin – Generálny riaditeľ SEVS

bankové spojenie: ŠTÁTNA POKLADNICA  
číslo účtu: 7000073594/8180

(ďalej ako „objednávateľ“)

**Cogent s.r.o.**

so sídlom: Átriova 26,  
917 00 Trnava

IČO: 31 600 743

DIČ: 2020421909

IČ DPH: SK2020421909

Zapísaným v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave  
Oddiel Sro., vložka č. 13515/T

Zastúpený: Botond Tkačik – konateľ

bankové spojenie:  
číslo účtu:



(ďalej ako „dodávateľ“)

A handwritten signature or mark in the bottom right corner of the page.

## Článok I.

**Predmet plnenia je produktová a užívateľská podpora na dodané dielo v zmysle zmluvy o dielo č. 2007/08/02**

1.1. Dodávateľ sa zaväzuje dodať objednávateľovi:

a) Poskytovanie ročnej produktovej podpory upgradovaného MIS Cognos podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy na nasledujúce produkty Cognos:

č	Produkt	Počet
1	Support for Cognos 8 Software Development Kit	1
2	Support for Cognos 8 BI Administrator	1
3	Support for Cognos 8 BI Business Analyst	20
4	Support for Cognos 8 BI Consumer	26
5	Support for Cognos 8 BI Remote Recipient Named Application - 2 CPU Server	1

b) Užívateľskú - aplikačnú podporu na základe objednávky, ktorá zahŕňa:

- Poskytovanie telefonických konzultácií k prevádzke dodaného diela (v zmluve o dielo č. 2007/08/02 pomenované aj ako Upgrade MIS) (hot-line) podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy.
- Upgrade a rozšírenie dodaného diela a poskytovanie údržbových verzii aplikačného softvéru (update).
- Implementácie nových verzii dodaného diela ako aj Cognos softvéru.
- Poskytovanie konzultácií k prevádzke dodaného diela na pracovisku objednávateľa v rozsahu počas kalendárneho roka podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy.
- Školenie pracovníkov objednávateľa k zmenám alebo nových pracovníkov na aktuálnu verziu dodaného diela, ktoré vyplývajú z revízií, resp. údržbových verzii aplikačného softvéru.
- Dodávateľ na požiadanie objednávateľa dodá ďalšie licencie Cognos produktov s produktovou podporou za dohodnutých podmienok.

- Konzultácie a posudzovanie vplyvu, zmien a úprav v zdrojových systémoch, na celkovú funkčnosť a stabilitu MIS
- Navrhovanie nevyhnutných úprav MIS potrebných na vykompenzovanie vplyvu zmien v zdrojových systémoch

c) Poskytovanie pozáručného servisu:

- Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť pozáručný servis po uplynutí záručnej doby v minimálnom rozsahu podľa zmluvy o dielo č. 2007/08/02 ak odberateľ oň požiada dodatkom k zmluve.

1.2. Predmetom plnenia tejto zmluvy zo strany objednávateľa je poskytnutie primeranej súčinnosti zo strany objednávateľa a zaplatenie ceny.

1.3. Dodávateľ objednávateľovi zaručuje, že implementácia upgrade Cognos softvéru vykonaná dodávateľom neobmedzí funkčnosť aplikačného softvéru.

## Článok II.

### Termíny plnenia

2.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť činnosti podľa tejto zmluvy objednávateľovi v nasledujúcich termínoch:

- Priebežne v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod pre plnenie podľa bodu 1.1. a) v dohodnutom termíne od dátumu podpísania akceptačného protokolu za dodávku licencií produktov Cognos v rámci upgradu.
- Priebežne v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod pre plnenie podľa bodu 1.1. b) v dohodnutom termíne od dátumu podpísania všetkých akceptačných protokolov a odovzdaní diela podľa bodu 9.8 (a nasledujúcich bodov v časti b) Preberanie a akceptácia) zmluvy o dielo.
- Priebežne podľa požiadavky objednávateľa pre plnenie podľa bodu 1.1. c) v dohodnutom termíne 36 mesiacov od uplynutia záručnej doby podľa bodu 12.1 zmluvy o dielo.

## Článok III.

### Cena a platobné podmienky

3.1.

3.2.

3.3. Podkladom pre vystavenie daňového dokladu – faktúry za predmet plnenia podľa bodu 1.1 a) na prvý rok je akceptačný protokol za dodávku licencií produktov Cognos v rámci upgradu podpísaný objednávateľom. Pre vystavenie daňového dokladu – faktúry za predmet plnenia podľa bodu 1.1 b), c), sú výkazy o vykonaných prácach podpísané objednávateľom, minimálne raz za štvrtrok.

3.4. Cena podľa bodu 3.1 a 3.2 sa môže meniť podľa zmeny cien dodávateľa. Túto zmenu však objednávateľ musí písomne schváliť.

3.5. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

## Článok IV.

### Riešenie sporov a odstúpenie od zmluvy

4.1. Prípadné spory a nedorozumenia, ktoré vzniknú v súvislosti so zmluvou sa budú zmluvné strany usilovať riešiť predovšetkým formou dohody. V prípade, že k dohode nedôjde, požiadajú jedna zo zmluvných strán o rozhodnutie súd. Na rozhodnutie sporu je príslušný súd v sídle objednávateľa.

4.2. Spory zmluvných strán neoprávňujú dodávateľa zastaviť dodávky predmetu plnenia.



#### 4.3. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípadoch:

- Ak je dodávateľ v konkurznom konaní, alebo ide do likvidácie.
- Ak je dodávateľ v omeškaní viac ako 30 dní s plnením podľa dohodnutého termínu. Objednávateľ musí vyzvať dodávateľa a určiť mu dodatočne primeranú lehotu na splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy a písomne prehlásiť, že v prípade neplnenia aj po stanovenom termíne od zmluvy odstúpi.
- Ak dodávateľ inak neplní podmienky zmluvy.

4.4. Dodávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípade, ak objednávateľ neplní svoje zmluvné povinnosti a tým dodávateľovi znemožní dodanie SW a služieb alebo je v omeškaní s úhradou dohodnutých platieb. Musí však vyzvať objednávateľa a určiť mu dodatočne primeranú lehotu na splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy a písomne prehlásiť, že v prípade neplnenia aj po stanovenom termíne od zmluvy odstúpi.

## Článok V.

### Vyššia moc

5.1. Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za neplnenie zmluvy, ak takéto neplnenie zapríčinila vyššia moc. Pre účely tejto zmluvy sa pod pojmom vyššia moc rozumejú také udalosti, ktoré nezávisia na konaní zmluvných strán a ktoré tieto strany nemôžu ovplyvniť, nedajú sa predvídať ani iným spôsobom zvrátiť. Za takéto okolnosti sa považuje napr. epidémia, prírodné katastrofy, štrajky, alebo iné pracovné konflikty, konfiškácie, nedostatok energie, ozbrojené konflikty, občianske nepokoje, embargo, dovozná alebo vývozná obmedzenia alebo iné vládne zásahy atď.

5.2. Počas trvania vyššej moci bude plnenie povinností objednávateľa a dodávateľa pozastavené, a nebudú uplatňované žiadne sankcie za oneskorenie v plnení. Lehoty a podmienky dodávok, ktoré sú ovplyvnené týmito okolnosťami budú upravené tak, aby zohľadnili následky týchto udalostí. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou upozorní druhú zmluvnú stranu písomne a bez odkladu, na začiatok a koniec trvania vyššej moci a predloží dôkazy vydané príslušnými orgánmi - Slovenskou obchodnou a priemyselnou komorou.

5.3. Zmluvné strany sa čestne dohodnú na ďalšom postupe v prípade, ak vyššia moc bude trvať dlhšie ako 6 (šesť) mesiacov.

## Článok VI.

### Záverečné ustanovenia

6.1. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami neupravené v tejto zmluve sa subsidiárne spravujú platnými právnymi normami SR, najmä Obchodným zákonníkom a autorským zákonom.

6.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnakých exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán dostane po dvoch vyhotoveniach. Zmluva nadobúda platnosť dňom posledného podpisu zmluvnou stranou.

6.3. Zmluva pre predmet dodávky uvedenom v bode 2.1 a, článku II tejto zmluvy nadobúda svoju účinnosť podpisom preberacieho protokolu za predmet dodávky 2.2.2 Licencie podľa bodu 9.8 článku IX (a nasledujúcich bodov v časti b) Preberanie a akceptácia) zmluvy o dielo č. 2007/08/02.

6.4. Zmluva pre predmet dodávky uvedenom v bode 2.1 b, článku II tejto zmluvy nadobúda svoju účinnosť odovzdaním diela podľa podmienok a v termíne určenom v zmluve o dielo č. 2007/08/02.

6.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:

- príloha č. 1 - Všeobecné podmienky pre poskytovanie štandardnej podpory (Standard Support) na produkty Cognos
- príloha č. 2 - Podmienky pre poskytovanie podpory na aplikačný softvér

6.6. Táto zmluva vyjadruje zhodnú vôľu oboch strán, ktorú tieto po jej prečítaní schvaľujú a potvrdzujú svojim podpisom slobodne, vážne a bez omylu.

6.7. Akékoľvek zmeny alebo doplnky tejto zmluvy sú možné len v písomnej forme na základe súhlasu zmluvných strán, inak sú neplatné.

6.8. Zmluva sa uzatvára na dobu 1 rok od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

6.9. Okrem prípadov odstúpenia od zmluvy uvedených v čl. V tejto zmluvy, zmluva môže zaniknúť dohodou i písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu doručenou druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba je 2 mesačná a začína plynúť 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.

za objednávateľa:

Bratislava, 12.3.2008



Ing. Pavol Sýkorčin  
Generálny riaditeľ SEVS

za zhotoviteľa :

Bratislava, 12.3.2008



Botond Tkačík  
konateľ

**COGENT**

Árvtova 26, 917 00 Trnava  
IČO: 31 600 743

