

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby–
Underpinning Contract /UC/ pre informačný systém
„Integrovaný Obchodno Marketingový Systém“
na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level
Agreement /SLA/.**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy: 9211004

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: Ing. Libor Chrást, generálny riaditeľ
Ing. Miroslav Podhora, riaditeľ informačných technológií
obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s.
podľa podpisového poriadku (OS-03 zo dňa 01.10.2009)

IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Bankové spojenie: VÚB, a.s., pobočka Bratislava
č. účtu: 8402012/0200

Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S

(ďalej len Objednávateľ)

a

Poskytovateľ: ANASOFT APR, spol. s r.o.
Mlynská dolina 41
811 02 Bratislava

Zastúpený: štatutárny zástupca:
Ing. Stanislav Čekovský - výkonný riaditeľ, konateľ

IČO: 313 61 552
DIČ: 202 034 5778
IČ pre DPH: SK 202 034 5778
Bankové spojenie: TATRA BANKA a.s., pobočka Karloveská 1, 841 04 Bratislava
č. účtu: 262 104 0039 / 1100

Zapísaný v OR na OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 6042/B

(ďalej len poskytovateľ)

24.10.2009

Preambula

Informačný systém „**Integrovaný Obchodno Marketingový Systém**“ (ďalej len IS „**IOMS**“) vyvinul poskytovateľ na základe zadania objednávateľa. Informačný systém „**IOMS**“ užíva objednávateľ v ostrej prevádzke od 29.4.2009 a to na základe preberacieho protokolu podpísaného dňa 29.4.2009, po vykonaní testovania systému.

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu k informačnému systému **IOMS**. Popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v **prilohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia. Rozšíriť rozsah služieb je možné i písomným prijatím objednávky od oprávnenej osoby objednávateľa oprávnenou osobou poskytovateľa.

Čl. 3 Miesto plnenia

3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka poskytovateľa alebo pracoviská objednávateľa uvedené v **prilohe č.2**. Poskytnutie služieb môže byť realizované fyzicky na mieste plnenia alebo vzdialeným prístupom na miesto plnenia.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Zmluva je platná a účinná podpísaním oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú, do vyčerpania finančného limitu 331 999,- EUR, ktorý má na účely tejto zmluvy k dispozícii Objednávateľ. Vyčerpanie finančného limitu Objednávateľ bez zbytočného odkladu oznámi Poskytovateľovi.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

a) odstúpením od zmluvy s okamžitou platnosťou v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, a to nedodržaním dohodnutých zmluvných parametrov SLA.

b) ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie podpornej servisnej služby podľa predmetu zmluvy opísaného v bode 2.1 je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v **prílohe č.3** tejto zmluvy

5.2 Cena za objednané súvisiace služby a práce navyiac mimo dodržania pôvodne požadovanej funkcionality opísaných v bode 2.3 bude stanovená na základe sadziieb poskytovateľa uvedených v **prílohe č.3** tejto zmluvy.

5.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať sadzby za poskytovanie služieb podľa odseku 5.1 tohto článku zmluvy v mesačných intervaloch vždy za predchádzajúci mesiac v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná.

5.4 Platové a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od doručenia objednávateľovi.

5.5 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. V čase podpisu zmluvy bola sadzba DPH podľa platných zákonov 19%. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

5.6 Ceny za predmet zmluvy je možné meniť len jej dodatkom.

5.7 Ak ročná miera inflácie prekročí 3% je poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne, vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto zmluvy o sumu prekračujúcu 3% oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci v ktorom poskytovateľ písomne oznámi objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu.

5.8 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry.

5.9 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.2 tohto článku zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä cestovné a ubytovacie náklady svojich zamestnancov, alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.10 Faktúry a všetka korešpondencia bude zasielaná na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na softvérovom produkte, ktoré nevykoná poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa softvérový produkt nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii softvérového produktu.

- Chýb v hardvéry, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení

- Podpora hardvéru alebo softvéru iných výrobcov

6.4 V prípade poskytnutia podpory podľa bodov 6.2 a 6.3 je poskytovateľ oprávnený zúčtovať náklady spojené s diagnostikovaním problému prípadne jeho odstránením podľa platného cenníka v **prilohe č.3**.

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k poštovému tajomstvu objednávateľa vyplývajúcemu z jeho predmetu podnikania.

7.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti SP, a.s.

7.5 Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne poučiť všetkých svojich pracovníkov ako aj príp. pracovníkov tretích strán, prichádzajúcich do kontaktu s SP, a.s. o platných bezpečnostných pravidlách SP, a.s. a nutnosti ich dodržania.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude prenášať a uchovávať dáta objednávateľa, s ktorými pri plnení predmetu zmluvy príde do kontaktu, mimo informačného systému SP, a.s. V prípade, že počas plnenia predmetu zmluvy nastane situácia, že bude potrebné manipulovať s dátami objednávateľa mimo jeho informačného systému, bude táto situácia protokolárne ošetrená.

Čl. 8 Záruka kvality

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že údržba a podpora budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite a v súlade s bezpečnostnými štandardami tak, aby vyhovovala potrebám objednávateľa, s ktorými bol poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v **prilohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb objednávateľa je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť poskytovateľovi.

9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb poskytovateľa je poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť objednávateľovi.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od objednávateľa, ktorú poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi fyzický a vzdialený prístup do IS IOMS, na základe platných predpisov objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu poskytovateľom s tým, že tento nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov objednávateľa,
- b) na základe žiadosti poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.

V prípade, ak objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

10.2 Súčinnosť požadovaná od poskytovateľa, ktorú objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby pre systém **IOMS** v požadovanom mieste plnenia, pokiaľ poskytnutie služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.

V prípade, ak poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne stanoveného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy a dôvod na odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa.

10.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo

vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.

11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).

Čl. 13 Hodnotenie služby

13.1 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb sa bude vykonávať štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v **prílohe č.5**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba objednávateľa uvedená v **prílohe č.5** a týmto poverená.

13.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- posúdenie dodatočných požiadaviek na služby zo strany objednávateľa (za obdobie od posledného hodnotenia)
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica

13.4 Závery tohto stretnutia budú využité pri korigovaní parametrov uvedených v zmluve a vo všetkých prílohách zmluvy.

Čl. 14 Sankcie

14.1 V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% mesačnej paušálnej odmeny uvedenej v bode 5.1 tejto zmluvy za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť.

Čl. 15 Autorské práva

15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak poskytovateľ na základe tejto zmluvy vytvorí alebo dodá objednávateľovi nové dielo chránené autorským zákonom, alebo akýmkoľvek spôsobom modifikuje pôvodné dielo (upgrade, update a pod.), odovzdaním takéhoto diela, jeho časti alebo jeho modifikácie objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi takúto licenciu:

- a) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela výhradnú licenciu ak je takýmto dielom Individualizovaný softvér,
- b) v prípade novo vytvoreného alebo novo dodaného diela nevýhradnú licenciu alebo sublicenciu, ak je takýmto dielom Štandardný softvér,
- c) v prípade modifikácie diela takú licenciu, aká bola udelená objednávateľovi k pôvodnému dielu pred jeho modifikáciou.

15.2 Vo všetkých prípadoch popísaných v 15.1. sa licencia alebo sublicencia udeľuje v rozsahu zhodnom s rozsahom licencií servisovaného informačného systému **IOMS**. Udeľuje sa časovo a rozsahovo neobmedzená licencia, teritoriálne obmedzená územím Slovenskej republiky, pričom objednávateľ je oprávnený udeliť k takémuto dielu aj sublicenciu tretej osobe v rozsahu svojej licencie. Licencia sa udeľuje na dobu neurčitú a na účel, na ktorý bolo dielo alebo modifikácia vytvorené. Zároveň sa licencia alebo sublicencia udeľujú bezplatne.

Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia

16.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.5 a zmeny kontaktných osôb uvedených v **prílohe č. 1** tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve.

16.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzatvorením tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré objednávateľovi, alebo objednávateľovi objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

16.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

16.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 1**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí a definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.

16.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 2**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje miesto a dobu prevádzky **IS IOMS** v zmysle platnosti tejto zmluvy.

16.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 3**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa.

16.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 4**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis požadovaných parametrov pre službu REPORTING.

16.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **príloha č. 5**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb.

16.9 Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, tri pre objednávateľa a dva pre poskytovateľa.


16.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

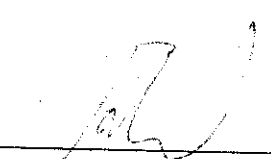
16.11 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami. V prípade, ak zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá.

16.12 Zmluvné strany sa dohodli, že účinnosťou tejto zmluvy stráca platnosť a účinnosť Zmluva o poskytovaní aplikačnej podpory informačného systému „CRM-Správa klientov“, číslo zmluvy 52022, uzatvorená medzi stranami dňa 13.9.2005.

V Bratislave, dňa 30. XI. 2009


Za Objednávateľa:



Ing. Libor Chrást
generálny riaditeľ SP, a.s.


Ing. Miroslav Podhora
riaditeľ informačných
technológií SP, a.s.

V Bratislave, dňa 19.11.2009

Za Poskytovateľa:


Ing. Stanislav Čekovský
konateľ spoločnosti, riaditeľ
Anasoft APR


ANASOFT APR spol. s r.o.
Mlynská dolina 41
811 02 Bratislava
IČO: 31361552 DIČ: SK 2020345778