

Servisná zmluva (SLA)

TÁTO SERVISNÁ ZMLUVA (ĎALEJ LEN „ZMLUVA“) BOLA UZATVORENÁ NIŽŠIE UVEDENÉHO DŇA, MESIACA A ROKA MEDZI TÝMITO ZMLUVNÝMI STRANAMI

Obchodné meno: **Ing. Vladimír Kubík - DataViz**

IČO: 50 099 884

Sídlo: Ľubeľa 26 , 03214 Ľubeľa, Slovak Republic

Telefón: +421 911 214487

E-mail: kubik.vlado@me.com

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

a

Obchodné meno: **Región Banská Štiavnica**

IČO: 42197813

Sídlo: Kammerhofska 1, 969 01 Banská Štiavnica

V zastúpení: Igor Kuhn, výkonný riaditeľ

Telefón: +421 918 638 675

E-mail: region@banskastiavnica.travel, riaditel@banskastiavnica.travel

(ďalej ako „**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 pre Klienta za podmienok uvedených v tejto Zmluve technicky zabezpečiť prevádzku internetovej aplikácie s názvom DataViz OCR, ktorej hlavnými funkcionalitami sú: evidencia rozpočtu, sledovanie čerpania peňažných tokov a vytvorenie koncoročných výstupov. Táto bude dostupná z internetovej stránky https://banska_stiavnica.dataviz.cx (ďalej ako „**Prevádzkovanie internetovej aplikácie**“).
- 1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať pre Klienta nasledujúce služby:
 - 1.2.1 prevádzkovanie internetovej aplikácie DataViz OCR spolu s priestorom a databázou na doménovom hosťiteľskom serveri Poskytovateľa, za účelom počítačového spracovania údajov,

1.2.2 upgrade a zálohovanie Klientom spravovanej databázy na internetovej aplikácii DataViz OOCR,

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

1.3 Klient sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za Prevádzkovanie internetovej aplikácie a poskytovanie Technickej podpory odmenu za podmienok uvedených v čl. 9 tejto Zmluvy.

2 Podmienky Prevádzkovania internetovej aplikácie

2.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje v rámci Prevádzkovania internetovej aplikácie zabezpečiť prepojenie uvedenej aplikácie do siete internet v rozsahu minimálne 90 % času v každom kalendárnom mesiaci.

2.2 Poskytovateľ má právo vykonávať odstávky servera, na ktorom prebieha Prevádzkovanie internetovej aplikácie, a to v čase od 22 hod. do 6 hod. (ďalej len „**Odstávky**“).

2.3 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať Odstávky po predchádzajúcom upozornení Klienta.

2.4 Doba Odstávok sa pre účely ustanovenia čl. 2.1 nezapočítava ako doba výpadku servera (tj. doba, kedy nebolo zabezpečené prepojenie danej aplikácie do siete internet).

3 Hlásenie požiadaviek

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

3.1.1 prostredníctvom funkcie Support v internetovej aplikácii DataViz OOCR;

3.1.2 prostredníctvom emailu na adresu Poskytovateľa <kubik.vlado@me.com>

4 Dôležitosť požiadaviek

4.1 Požiadavky s vysokou dôležitosťou sú požiadavky týkajúce sa:

4.1.1 dostupnosti internetovej aplikácie DataViz OOCR;

4.2 Požiadavky s nízkou dôležitosťou sú všetky požiadavky, ktoré nespádajú ani do jednej z vyššie uvedených skupín.

4.3 V prípade dôvodných pochybností o tom, do ktorej skupiny požiadaviek daná požiadavka patrí, platí, že patrí do skupiny s nižšou dôležitosťou.

5 Čas prijímania požiadaviek

- 5.1 Poskytovateľ je povinný prijímať požiadavky Klienta na poskytnutie Technickej podpory iba v čase od 9:00 hodín do 18:00 hodín, a to iba v bežné dni.
- 5.2 Požiadavka doručená Poskytovateľovi mimo vyššie vymedzený čas sa považuje za doručenie momentom začiatku prvej nasledujúcej doby, v ktorej je Poskytovateľ povinný prijímať požiadavky Klienta.

6 Prvá reakcia na zaslanú požiadavku

- 6.1 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku s vysokou dôležitosťou najneskôr do 24 hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 5 tejto Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku s nízkou dôležitosťou najneskôr do 48 hodín od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 5 tejto Zmluvy.

7 Riešenie požiadaviek

- 7.1 Poskytovateľ má povinnosť vyriešiť požiadavku Klienta s vysokou dôležitosťou v lehote 7 dní od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 5 tejto Zmluvy.
- 7.2 Poskytovateľ má povinnosť vyriešiť požiadavku Klienta s nízkou dôležitosťou v lehote 10 dní od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 5 tejto Zmluvy.

8 Rozsah Technickej podpory

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi Technickú podporu v rozsahu najviac 1 človekohodín mesačne.
- 8.2 Požiadavky, ktorých riešenie by znamenalo prekročenie vyššie dohodnutého rozsahu, má Poskytovateľ právo odmietnuť.
- 8.3 V prípade odmietnutia riešenia požiadavky podľa predchádzajúceho článku sa riešenie danej požiadavky presúva do nasledujúceho mesiaca pokiaľ Klient neoznámí Poskytovateľovi, že o vyriešenie požiadavky v takom prípade nemá záujem.

9 Odmena

- 9.1 Klient sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za Prevádzkovanie internetovej aplikácie čiastku 20 EUR mesačne, ktorá bude platená raz ročne.
- 9.2 Fixná odmena v sebe zahŕňa prvých 1 človekohodín riešenia požiadaviek Klienta v danom kalendárnom mesiaci.
- 9.3 Po vyčerpaní človekohodín zahrnutých do Fixnej odmeny sa Klient zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu vo výške 35 EUR za každú jednu ďalšiu začatú človekohodinu poskytovania Technickej podpory (ďalej ako „**Časová odmena**“).
- 9.4 Poskytovateľ má právo na Fixnú odmenu v plnej výške aj pokiaľ Klient nevyužije plný rozsah človekohodín poskytovania Technickej podpory uvedený v čl. 9.2 tejto Zmluvy.
- 9.5 Doba riešenia každej požiadavky (a teda aj Časová odmena) musí byť primeraná jej rozsahu a náročnosti.
- 9.6 Časová odmena bude vyúčtovaná vždy spoločne za každý kalendárny mesiac.
- 9.7 Všetky peňažné čiastky uvedené v tejto Zmluve sú vrátane DPH.

10 Platobné podmienky

- 10.1 Fixná odmena je splatná najneskôr do 30 dní od podpísania tejto zmluvy .
- 10.2 Časová odmena je splatná 15. dňa mesiaca nasledujúceho mesiaca za ktorý je Odmena platená.
- 10.3 Akékoľvek finančné plnenie pre Poskytovateľa je splatné bankovým prevodom na bankový účet Poskytovateľa, IBAN SK6683300000002001845135, vedený vo Fio Banke.
- 10.4 Poskytovateľ má povinnosť vystaviť na Odmenu alebo iné finančné plnenie podľa tejto Zmluvy riadny daňový doklad - faktúru, ktorej údaje budú zhodné s údajmi uvedenými v tejto Zmluve a taký daňový doklad (faktúru) doručiť Klientovi.
- 10.5 Poskytovateľ má právo doručiť daňový doklad - faktúru aj v elektronickej podobe prostredníctvom e-mailovej správy.

11 Zmluvná pokuta

- 11.1 V prípade, že sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti podľa čl. 10.1 a 10.2 tejto Zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia Odmeny.
- 11.2 V prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania s vyriešením požiadavky Klienta s vysokou dôležitosťou podľa odstavca 7.1 tejto Zmluvy, zaväzuje sa Klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 2 EUR za každý začatý deň omeškania až do vyriešenia danej požiadavky Klienta.
- 11.3 V prípade, že Poskytovateľ poruší svoju povinnosť uvedenú v odst. 2.1 tejto Zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť Klientovi zmluvnú pokutu vo výške 2 EUR za každý začatý deň, v ktorom nebude zabezpečené prepojenie danej aplikácie do siete internet nad limit stanovený úvodným odstavcom.
- 11.4 Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok Klienta na náhradu škody v celom rozsahu.
- 11.5 Klient má právo písomne upustiť od nároku na zmluvnú pokutu v zmysle čl. 11.2 a 11.3

12 Zodpovednosť za škodu

- 12.1 Klient sa týmto výslovne vzdáva práva na náhradu škody od Poskytovateľa neúmyselne alebo nie z hrubej nedbanlivosti spôsobenej Poskytovateľom porušením akejkoľvek povinnosti Poskytovateľa uvedenej v tejto Zmluve v súvislosti s plnením tejto Zmluvy.

13 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu určitú, a to do 31. decembra 2021, bez možnosti vypovedania tejto zmluvy.
- 13.2 Trvanie tejto Zmluvy je možné upraviť písomným dodatkom podpísaným všetkými Zmluvnými stranami.
- 13.3 Ak nie je ustanovené inak, účinnosť tejto zmluvy zaniká uplynutím doby, na ktorú je táto Zmluva uzavretá.
- 13.4 Ktorákoľvek Zmluvná strana má právo túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 2 mesiace, ktorá začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom je výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

14 Povinnosť mlčanlivosti

14.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že nesprístupní, ani nepoužije žiadnu informáciu obchodnej a/alebo výrobnjej povahy, s ktorou sa oboznámi v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, najmä nesprístupní, ani nepoužije:

14.1.1 žiadnu takú informáciu obsiahnutú v tejto Zmluve,

14.1.2 databázu zákazníkov Klienta ani kontakty na nich,

14.1.3 cenovú politiku Klienta,

14.1.4 informácie o uzavretých zmluvách a dodávateľoch Klienta,

14.1.5 spôsobe fungovania podniku Klienta,

14.1.6 strategické rozhodnutia a podnikateľské zámery Klienta.

(ďalej len „**Dôverná informácia**“).

14.2 Povinnosť mlčanlivosti podľa odstavca 14.1 tejto Zmluvy platí s výnimkov prípadov, kedy.

14.2.1 Klient udelil predchádzajúci písomný súhlas s takým sprístupnením alebo použitím Dôvernej informácie,

14.2.2 právny predpis alebo verejnoprávny orgán uloží povinnosť sprístupniť alebo použiť Dôvernú informáciu,

14.2.3 takéto sprístupnenie alebo použitie Dôvernej informácie je nevyhnutné pre realizáciu tejto zmluvy,

14.2.4 je to podľa akejkoľvek zmluvy alebo dohody uzavretej medzi Zmluvnými stranami dovoľené.

14.3 Medzi Dôverné informácie nepatria žiadne informácie, ktoré sú v dobe ich sprístupnenia alebo použitia bežne dostupné verejnosti.

14.4 Klient týmto dáva Poskytovateľovi súhlas k tomu, aby ho Poskytovateľ uvádzal ako svojho zákazníka.

14.5 Poskytovateľ berie na vedomie, že Dôverné informácie tvoria obchodné tajomstvo Klienta.

15 Vyššia moc

- 15.1 Zmluvné strany sa zbavujú akejkolvek zodpovednosti za nesplnenie svojich povinností z tejto Zmluvy po dobu trvania vyššej moci do tej miery, pokiaľ od nich nebolo možné požadovať, aby nesplneniu svojich povinností z tejto Zmluvy v dôsledku vyššej moci predišli.
- 15.2 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.
- 15.3 Po dobu trvania vyššej moci sa plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy pozastavuje do doby odstránenia následkov vyššej moci.

16 Rozhodné právo

- 16.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

17 Záverečné ustanovenia

- 17.1 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.
- 17.2 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.
- 17.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody ohľadne predmetu tejto Zmluvy.
- 17.4 Táto Zmluva môže byť zmenená iba písomnými dodatkami podpísanými všetkými Zmluvnými stranami.
- 17.5 Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch. Každá Zmluvná strana obdrží 1 rovnopis tejto Zmluvy.
- 17.6 Každá zo Zmluvných strán nesie vlastné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku uzatvárania tejto Zmluvy.

- 17.7 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v okamihu jej podpisu všetkým Zmluvnými stranami.
- 17.8 Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, súhlasí s jej obsahom a vyhlasujú, že ju uzatvárajú slobodne.

NA DÔKAZ ČOHO ZMLUVNÉ STRANY PRIPÁJAJÚ SVOJE PODPISY



Igor Kuhn, vykonny riaditel Region Banska Stravnica