

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

Service Level Agreement (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami (ďalej len „zmluva“)

Obchodné meno: Interfusion s.r.o.
IČO: 46 469 672
Sídlo: Krčulova 1, 977 01 Brezno
Za ktorú koná: Ing. Peter Knoško, PhD.
Telefón: +421 903 382 642
E-mail: info@interfusion.sk
Bankové spojenie: Československá obchodná banka, a. s.
IBAN: SK57 7500 0000 0040 1566 2929

ďalej ako „poskytovateľ“

a

Obchodné meno: Matica slovenská
IČO: 00 179 027
DIČ: 20206031 23
Sídlo: P. Mudroňa 1, 036 01 Martin
Za ktorú koná: JUDr. Marián Gešper, štatutár, predseda MS
E-mail: media@matica.sk
Bankové spojenie: Československá obchodná banka, a. s.
IBAN: SK28 7500 0000 0040 0786 8337

ďalej ako „klient“

1. PREDMET ZMLUVY

1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pre klienta za podmienok uvedených v tejto zmluve technicky zabezpečovať prevádzku internetovej stránky s názvom MATICA SLOVENSKÁ, ktorá je dostupná z internetovej adresy <https://matica.sk> (ďalej ako „Prevádzkovateľ internetovej stránky“).

1.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pre klienta zabezpečovať nasledujúce služby:

1.2.1. Komplexne zabezpečovať technickú správu stránky.

1.2.2. Monitorovať jej stav a podávať klientovi potrebné reporty o stave stránky.

1.2.3. Zabezpečovať potrebné aktualizácie nasadených produktov, vrátane verzií databáz, verzií PHP, verzií všetkých integrovaných frameworkov, templát, pluginov, modulov, komponent a ostatných použitých rozšírení.

- 1.2.4. Zabezpečovať integráciu všetkých vydaných a potrebných opráv (fixov) pre použité frameworky, šablóny, pluginy, moduly, komponenty a ostatných použitých rozšírení.
- 1.2.5. Zabezpečiť potrebnú bezpečnosť voči útokom a infiltráciám z internetu.
- 1.2.6. Zabezpečiť vhodný backup manažment záloh databázy a programových súborov.
- 1.2.7. Zabezpečiť obnovu dát v prípade potreby v dohodnutom čase a rozsahu.
- 1.2.8. Informovať klienta o možných návrhoch vývoja a rozvoja predmetu zmluvy.

2. PODMIENKY TECHNICKÉHO ZABEZPEČOVANIA

- 2.1. Poskytovateľ má právo v prípade nevyhnutnej potreby vykonávať odstávky internetovej stránky po predchádzajúcom upozornení klienta.
- 2.2. Poskytovateľ má právo prehodnotiť a upraviť klasifikáciu priority klientom podľa čl. 4 tejto zmluvy a jej priradenie k nahlásenej požiadavke problému v prípade, ak klientom z dôvodu technickej neznalosti nesprávne určil jeho závažnosť. O takomto prehodnotení je poskytovateľ povinný bezodkladne informovať klienta a poskytnúť mu príslušné vysvetlenie.

3. HLÁSENIE POŽIADAVIEK

- 3.1. Klient má povinnosť hlásiť poskytovateľovi požiadavky na poskytnutie technickej podpory jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - 3.1.1. Prostredníctvom emailovej správy na emailovú adresu support@interfusion.sk
 - 3.1.2. Prostredníctvom funkcie „Pridať tiket“ v helpdesku poskytovateľa prevádzkovaného na stránke <https://support.interfusion.sk>

4. PRIORITY POŽIADAVIEK

- 4.1. Požiadavky s najvyššou prioritou - **P1 - KRITICKÁ (Výpadok systému)** - sú klientom aplikované vtedy, keď systém internetovej stránky nie je prevádzkyschopný. Súvisia prevažne so zastavením systému, zlyhanie funkčnosti systému spôsobujúce straty dát, chyby v systéme neumožňujúce spustenie alebo pokračovanie behu ďalších potrebných subsystémov, alebo je identifikovaná možnosť porušenia bezpečnostného zabezpečenia a pod.
- 4.2. Požiadavka s vysokou prioritou – **P2 – VÁŽNA (Systém je poškodený)** - sú aplikované vtedy, keď systém internetovej stránky je poškodený. Súvisia prevažne so zhoršenou alebo porušenou funkčnosťou so značným vplyvom na beh aplikácií a použitých rozšírení, s častým zlyhávaním, ktoré nespôsobujú stratu údajov, vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému, značná degradácia výkonových parametrov systému a pod.
- 4.3. Požiadavky so strednou prioritou – **P3 – NEKRITICKÁ (Fungovanie systému je obmedzené)** - sú aplikované vtedy, keď fungovanie systému internetovej stránky je čiastočne obmedzené. Súvisia prevažne s chybami, ktoré majú obmedzený, alebo nie priamy dopad na výkon

a funkčnosť stránky, chybnou funkčnosťou s obmedzeným dopadom, otázky výkonu systému a pod.

- 4.4. Požiadavky s nízkou prioritou – **P4 - ODPORÚČANÁ** - sú aplikované pri menej dôležitých nefunkčných časti internetovej stránky, integrácií potrebných updatov a opráv, ktoré by mohli v negatívnom smere ovplyvňovať chod stránky.

5. ČAS PRIJÍMANIA POŽIADAVIEK

- 5.1. Poskytovateľ je povinný prijímať požiadavky klienta na poskytnutie technickej podpory iba v čase pracovných dní, v čase od 06:00 h do 17:00 h mimo sviatkov a dňoch pracovného pokoja.

6. PRVÁ REAKCIA NA ZASLANÚ POŽIADAVKU

- 6.1. Poskytovateľ má povinnosť odoslať klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku odoslanú emailom v čo možno najkratšom čase.
- 6.2. Pokiaľ poskytovateľ používa na hlásenie požiadaviek helpdesk, má povinnosť odoslať klientovi potvrdzujúci email prijatia požiadavky automaticky a okamžite.

7. RIEŠENIE POŽIADAVIEK

- 7.1. Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky klienta s prioritou **P1 - KRITICKÁ (Výpadok systému)** v lehote 4h od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami v čl.5 tejto zmluvy.
- 7.2. Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky klienta s prioritou **P2 – VÁŽNA (Systém je poškodený)** v lehote 8h od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami v čl.5 tejto zmluvy.
- 7.3. Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky klienta s prioritou **P3 – NEKRITICKÁ (Fungovanie systému je obmedzené)** v lehote 24h od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami v čl.5 tejto zmluvy.
- 7.4. Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky klienta s prioritou **P4 - ODPORÚČANÁ** v lehote 72h od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami v čl.5 tejto zmluvy.

8. ROZSAH TECHNICKEJ PODPORY

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať klientovi technickú podporu v rozsahu najviac 5 človek hodín denne.

9. ODMENA

- 9.1. Klient sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie technickej podpory fixnú odmenu vo výške 150 € (slovom stopäťdesiat eur) za každý kalendárny rok poskytovania technickej podpory podľa tejto zmluvy (ďalej ako „Fixná odmena“).
- 9.2. Fixná odmena v sebe zahrňuje prvých 12 (slovom dvanásť) človekohodín riešenia požiadaviek klienta v danom kalendárnom roku a prevádzku hostingu s doménou „matica.sk“ v cene 30 € (slovom tridsať eur).
- 9.3. Po vyčerpaní človekohodín zahrnutých do fixnej odmeny sa klient zaväzuje platiť poskytovateľovi za poskytnutie technickej podpory odmenu vo výške 15 € (slovom pätnásť eur) za každú jednu ďalšiu začatú človekohodinu poskytovania technickej podpory (ďalej ako „Časová odmena“).
- 9.4. Časová odmena bude vyúčtovaná vždy spoločne za každý kalendárny mesiac.
- 9.5. Všetky čiastky uvedené v tejto zmluve sú uvedené s DPH.

10. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 10.1. Faktúra za vykonané služby podľa článku 9. bude vystavená vždy k poslednému dňu príslušného fakturačného obdobia, v ktorom boli poskytnuté služby so splatnosťou 14 dní odo dňa doručenia faktúry od Poskytovateľa, pričom Klient faktúru uhradí na účet Poskytovateľa špecifikovaný v tejto zmluve. Poskytovateľ doručí vystavené faktúry za dodané služby prostredníctvom elektronickej pošty do 10. dňa nasledujúceho mesiaca, vo formáte pdf na e-mailovú adresu media@matica.sk, ako aj originál faktúry fyzicky prostredníctvom poštovej služby na adresu Finančno-ekonomický útvar, Matica slovenská, P. Mudroňa 1, 036 01 Martin.
- 10.2. Faktúry budú spĺňať náležitosti podľa platných právnych predpisov. V prípade, ak nebude faktúra spĺňať predpísané náležitosti faktúry v zmysle platných právnych predpisov, je Klient oprávnený vrátiť Poskytovateľovi takúto faktúru bez jej úhrady na prepracovanie. V takom prípade plynie odo dňa doručenia prepracovanej faktúry klientovi nová 14 denná lehota splatnosti.
- 10.3. Akékoľvek finančné plnenie pre poskytovateľa je splatné bankovým prevodom na bankový účet poskytovateľa s IBAN: SK57 7500 0000 0040 1566 2929, vedený v Československej obchodnej banke, a. s.

11. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy, ak takéto neplnenie je výhradne spôsobené touto zmluvnou stranou.
- 11.2. V prípade, že sa klient dostane do omeškania so zaplatením fixnej aj časovej odmeny alebo jej časti podľa článku 10.1 tejto zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia odmeny.

- 11.3. V prípade, že sa poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky klienta s prioritou **P1 - KRITICKÁ (Výpadok systému)** podľa odstavca 7.1 tejto zmluvy, zaväzuje sa klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,50 € (slovom päťdesiat centov) za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky klienta.
- 11.4. V prípade, že sa poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky klienta s prioritou **P2 – VÁŽNA (Systém je poškodený)** podľa odstavca 7.2 tejto zmluvy, zaväzuje sa klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,40 € (slovom štyridsať centov) za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky klienta.
- 11.5. V prípade, že sa poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky klienta s prioritou **P3 – NEKRITICKÁ (Fungovanie systému je obmedzené)** podľa odstavca 7.3 tejto zmluvy, zaväzuje sa klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,30 € (slovom tridsať centov) za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky klienta.

12. POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 12.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prevádzku internetovej stránky, maximálne odborne a zodpovedne a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou použitých systémov. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
- 12.2. Poskytovateľ zaistí pre klienta:
- 12.2.1. emailovú podporu na adrese support@interfusion.sk pre nahlasovanie všetkých typov problémov so prevádzkovanou internetovou stránkou.
 - 12.2.2. alebo helpdesk systém na správu tiketov na adrese <https://support.interfusion.sk> pre nahlasovanie všetkých typov problémov s prevádzkovanou internetovou stránkou.
- 12.3. Odozvu servisného zásahu do dohodnutej doby podľa tejto zmluvy po preukázateľnom obdržaní požiadavky o odstránenie poruchy (mailom, tiketom).
- 12.4. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho závažnosť vykonať v lehotách určených zmluvou, je poskytovateľ povinný v čase definovanom dobou odozvy oznámiť túto skutočnosť kontaktnej osobe klientovi, ktorý nahlasoval daný problém, a to telefonicky, mailom alebo prostredníctvom helpdesku a dohodnúť s ňou inú primeranú lehotu.
- 12.5. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť na požiadanie klientovi do 3 (slovom troch) pracovných dní výkazy o vykonaní prác v elektronickej podobe.

13. POVINNOSTI KLIENTA

- 13.1. Klient sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadostí o podporu poskytovateľovi emailom na adresu support@interfusion.sk alebo pridaním tiketu v helpdesku na adrese <https://support.interfusion.sk>
- 13.2. Pri vykonávaní servisného zásahu klient zabezpečí:

- 13.2.1. zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzkovej internetovej stránky,
 - 13.2.2. oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom.
- 13.3. V prípade, ak klient požadovanú súčinnosť podľa bodu 13.2 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany klienta, prestávajú poskytovateľovi plynúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, definované pre prevádzkovanú internetovú stránku.

14. POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 14.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nesprístupní ani nepoužije žiadne verbálne či písomné informácie obchodnej a/alebo výrobnéj povahy, s ktorými sa oboznámi v súvislosti s plnením tejto zmluvy, prípadne o klientoch či zamestnancoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., nesprístupní, ani nepoužije žiadne prístupové heslá ani žiadne reporty analýz, updatov a históriu tiketov. Osobitne sa poskytovateľ zaväzuje, že nesprístupní ani nepoužije žiadne osobné údaje, s ktorými sa, čo i len náhodne stretne pri plnení tejto zmluvy s výnimkou prípadov, kedy je použitie osobných údajov nevyhnutné na plnenie tejto zmluvy.
- 14.2. Poskytovateľ je povinný na požiadanie klienta bezodplatne
- 14.2.1. akceptovať poverenia klienta ako prevádzkovateľa podľa článku 29 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „GDPR“) a/alebo podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení na spracúvanie osobných údajov a/alebo
 - 14.2.2. uzavrieť ako sprostredkovateľ s klientom ako prevádzkovateľom sprostredkovateľskú zmluvu podľa článku 28 GDPR a/alebo podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení..

15. VYŠŠIA MOC

- 15.1. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 15.2. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a pod. Tým nie sú dotknuté ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

16. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

16.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

16.2. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu:

16.2.1. okamžitým písomným odstúpením pri podstatnom porušení zmluvy druhou zmluvnou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné,

16.2.2. písomnou výpoveďou, ak druhá zmluvná strana nevykoná nápravu podstatného napravitelného porušenia tejto zmluvy do 30 (slovom tridsiatich) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu,

16.2.3. písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s 3 (slovom troj) mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane,

16.2.4. vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.

16.3. Podstatným porušením zmluvy zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. I., odst 1.1 a 1.2. tejto zmluvy riadne a včas.

16.4. Podstatným porušením zo strany klienta sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa článku 13. tejto zmluvy riadne a včas.

16.5. 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 13 tejto zmluvy viažucich sa k predmetu tejto zmluvy.

17.ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

17.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami. a účinnosť prvého kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca nasledujúcom po zverejnení zmluvy v súlade bodom 17.2 tejto zmluvy.

17.2. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva, vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 ods. 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.

17.3. Obsah tejto zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku k tejto zmluve, ktorý bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

- 17.4. Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Práva duševného vlastníctva v súvislosti s touto zmluvou sa primerane riadia čl. VII zmluvy o dielo.
- 17.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce zo zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tejto zmluvy sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.
- 17.6. V prípade, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tejto zmluvy musí byť zachovaný.
- 17.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, Zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu rozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.
- 17.8. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zmluvná strana.

V Brezne dňa 11. 9. 2018

V Bratislave dňa 7. 9. 2018

Ing. Peter Knoško, PhD.
konateľ

JUDr. Marián Gešper
štatutár, predseda MS

.....
Poskytovateľ

.....
Klient