**Zmluva o poskytovaní služieb**

uzatvorená podľa ustanovení § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov (ďalej len Zmluva)

číslo zmluvy Poskytovateľa: DTQ-SZ/240229

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Obchodné meno:** | Technická univerzita v Liberci |
| Sídlo: | Studentská 1402/2, 461 17 Liberec I |
| IČO: | 46747885 |
| DIČ: | 46747885 |
| IČ DPH: | CZ46747885 |
| Zapísaný v OR: |  |
| V mene spoločnosti koná: | doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc., dr. h. c. |
| Bankové spojenie |  |
| Číslo účtu: |  |

**Poskytovateľ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Obchodné meno:** | **dataquest s.r.o.** |
| Sídlo: | Veľká Okružná 26A, 01001 Žilina |
| IČO: | 46960881 |
| DIČ: | 2023683277 |
| IČ DPH: | SK2023683277 |
| Zapísaný v OR: | Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 75631/L |
| V mene spoločnosti koná: | RNDr. Jozef Mišutka, PhD., Mgr. Peter Urda |
| Bankové spojenie |  |
| Číslo účtu: |  |

**Článok I**

**Predmet zmluvy**

* 1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonať pre Objednávateľa služby podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve (ďalej iba „Služby“) a záväzok Objednávateľa Služby prevziať a zaplatiť za ne cenu podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve.

**Článok II**

**Predmet plnenia (Služby)**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi nasledovné Služby:
     1. Monitoring systému
     2. Zabezpečenie prevádzky systému
     3. Telefonická podpora
     4. Profylaktické služby
     5. Predplatené hodiny v rozsahu 30 hodín ročne
  2. Podrobnejší popis jednotlivých Služieb je uvedený v Prílohe č. 1: Popis servisných činností. Tento popis Služieb je pre zmluvné strany záväzný.
  3. Objekt poskytovaných Služieb je digitálny repozitár DSpace, ktorý je v prevádzke na Technickej univerzite v Liberci (TUL) na webovej adrese <https://dspace.tul.cz/>. K správe DSpace repozitára v rozsahu Služieb uvedených v bode 2.1. tohto článku patrí aj správa systémov: nginx, dspace-backend, solr, shibboleth.
  4. Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané diaľkovo, v priestoroch Poskytovateľa, v priestoroch Objednávateľa alebo kdekoľvek inde podľa písomnej dohody.
  5. Objednávateľ berie na vedomie, že na účely plnenia predmetu Zmluvy Poskytovateľ nainštaluje na jeho infraštruktúre produkt tretej strany, slúžiaci na monitorovanie a zber logov.

**Článok III**

**Cena a platobné podmienky**

* 1. Za Služby poskytované podľa tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi odmenu vo výške **850 EUR** bez DPH za kalendárny mesiac.
  2. Hodinová sadzba za programátorské práce poskytované v rámci tejto Zmluvy je stanovená na **60** **EUR** bez DPH. Táto sadzba sa vzťahuje na programátorské služby vykonané nad rámec garantovaných predplatených hodín, ako aj na dodatočné programátorské práce vyžiadané Objednávateľom, ktoré presahujú rozsah služieb uvedených v Článku II.
  3. Služby poskytované podľa tejto Zmluvy budú fakturované mesačne, vždy k poslednému kalendárnemu dňu príslušného mesiaca, a to do 15 dní od uskutočniteľného zdaniteľného plnenia.
  4. Faktúry budú vystavené elektronicky a dodané na emailovú adresu Objednávateľa:
  5. K dohodnutým cenám bez DPH sa pripočíta sadzba DPH v súlade so zák. č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, platným v deň vzniku daňovej povinnosti.
  6. Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku bude zmluvným partnerom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.

**Článok IV**

**Práva a povinnosti Poskytovateľa**

* 1. Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením tejto Zmluvy alebo jej časti aj inú osobu (subdodávateľa). Pri plnení tejto Zmluvy alebo jej časti inou osobou má Poskytovateľ zodpovednosť akoby plnenie poskytoval sám.
  2. Včasné a riadne plnenie predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa je podmienené včasným a riadnym plnením (tzv. nevyhnutným spolupôsobením) zo strany Objednávateľa a pripravenosťou technických prostriedkov Objednávateľa. Ak Objednávateľ neplní svoje povinnosti podľa Zmluvy, prípadne vzájomne písomne odsúhlasené termíny riadne a včas, príp. neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť pri plnení Zmluvy, nie je Poskytovateľ v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy. O čas omeškania Objednávateľa s plnením predmetu Zmluvy alebo s poskytnutím súčinnosti sa posúvajú všetky termíny plnenia Poskytovateľa.

**Článok V**

**Práva a povinnosti Objednávateľa**

* 1. Objednávateľ nie je oprávnený zasahovať a vykonávať akékoľvek zmeny v riešení v rozsahu uvedenom v článku II bod 2.3.
  2. Objednávateľ je povinný riadne a včas poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu Zmluvy. Objednávateľ je povinný najmä:
     1. poskytnúť Poskytovateľovi písomne všetky podklady potrebné pre poskytnutie Služieb;
     2. sprístupniť Poskytovateľovi miesto inštalácie a poskytnúť mu súčinnosť pri analýze a odstraňovaní vád;
     3. zabezpečiť vhodnú diaľkovú sieťovú konektivitu;
     4. pri diaľkovej diagnostike umožniť zriadenie diaľkového prístupu zo sídla Poskytovateľa do siete LAN na strane Objednávateľa s prenosovou rýchlosťou min. 1024 kbit/s s vhodným stupňom zabezpečenia pred neoprávneným prístupom (preferuje sa VPN);
     5. zabezpečiť Poskytovateľovi admin prístup do systémov, ktoré sú Objektom poskytovaných služieb;
     6. v prípade servisného incidentu, ktorého riešenie si vyžaduje prítomnosť Servisného technika Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa, umožniť Servisnému technikovi Poskytovateľa fyzický prístup do týchto priestorov Objednávateľa.
  3. Objednávateľ je povinný určiť Oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za súčinnosť Objednávateľa pri servisnom incidente.

**Článok VI**

**Zmluvné sankcie**

* 1. V prípade omeškania povinnosti Poskytovateľa nastúpiť na odstránenie vady (Response Time) alebo omeškania Poskytovateľa s jej odstránením (Repair Time, má Objednávateľ právo voči Poskytovateľovi na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ročnej dohodnutej ceny za Predmet plnenia za každý i začatý deň omeškania, maximálne však do výšky jednej mesačnej splátky. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi.
  2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny za služby podľa platobných podmienok má Poskytovateľ právo voči Objednávateľovi na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý i začatý deň omeškania, maximálne však do výšky jednej mesačnej splátky. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa Objednávateľovi.
  3. V prípade, že akýkoľvek technický zásah, jeho neprevedenie alebo porušenie inej povinnosti Poskytovateľa, kde nie je stanovená osobitná výška zmluvnej pokuty, bude mať za následok vznik škody na strane Objednávateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške skutočnej škody, maximálne však do výšky 5 % z ročnej dohodnutej ceny za Predmet zmluvy.

**Článok VII**

**Trvanie a ukončenie zmluvy**

* 1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
  2. Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
     1. písomnou dohodou zmluvných strán;
     2. zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu;
     3. odstúpením od zmluvy;
     4. vypovedaním zmluvy ktoroukoľvek zo strán bez udania dôvodu s dodržaním 3 mesačnej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej strane.
  3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre účely Zmluvy rozumie porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti, ak k náprave nedôjde ani po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia.
  4. Odstúpením od Zmluvy zmluva zaniká a zanikajú aj práva a povinnosti strán vyplývajúce zo zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy v zmysle tejto Zmluvy, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
  5. Plnenia poskytnuté pred odstúpením od Zmluvy si zmluvné strany vracať nebudú.

**Článok VIII**

**Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto Zmluva môže byť zmenená alebo doplnená len formou písomných dodatkov.
  2. Vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) a ďalšími predpismi platnými v Slovenskej republike.
  3. Cenu podľa Článku III. tejto Zmluvy je možné medziročne navýšiť maximálne mierou medziročného rastu inflácie vo výške aritmetických priemerov indexov jadrovej inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci kalendárny rok.
  4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa dôkladne oboznámili s obsahom tejto Zmluvy a porozumeli jej, a že táto Zmluva bola uzatvorená po vzájomnom prejednaní, podľa ich slobodnej vôle, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.
  5. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom zverejnenia v centrálnom registri zmlúv v krajine sídla Objednávateľa.
  6. Táto Zmluva je vyhotovená v jednom (1) rovnopise v slovenskom jazyku a je elektronicky podpísaná obomi zmluvnými stranami.

Záväzný zoznam Príloh, ktoré sú neoddeliteľnou časťou Zmluvy:

1. Príloha č.1: Popis servisných činností

|  |  |
| --- | --- |
| Za Objednávateľa: | Za Poskytovateľa: |
| **Technická univerzita v Liberci** | **dataquest s.r.o.** |
| V Liberci dňa | V Žiline dňa |
| ...............................................................  doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc., dr. h. c.  rektor | ...............................................................  RNDr. Jozef Mišutka, PhD.  konateľ |
|  | ...............................................................  Mgr. Peter Urda  konateľ |

**Príloha č.1 Popis servisných činností**

**k Zmluve o poskytovaní služieb (ďalej aj Zmluva)**

**Článok I**

**Všeobecné ustanovenia**

* 1. Predmetom plnenia podľa Zmluvy sú nasledovné Služby:
     1. Monitoring systému
     2. Zabezpečenie prevádzky systému
     3. Telefonická podpora
     4. Profylaktické služby
  2. **Vada** je zadokumentovaná skutočnosť, ktorá znižuje možnosť riadneho využitia Objektu poskytovaných Služieb, prípadne ich inak znehodnocuje.
  3. **Kritická vada** predstavuje takú Vadu, ktorá bráni v použití Objektu poskytovaných služieb vo svojich základných funkciách a zabraňuje jeho efektívnemu využívaniu ako celku**.**

Niektoré príklady dôsledkov kritickej vady zahŕňajú

1. výpadok systému;
2. neschopnosť systému vykonávať svoje funkcie s možnou stratou dát;
3. identifikované riziko porušenia bezpečnostného zabezpečenia
   1. **Podstatná vada** je taká Vada, ktorá má za následok degradáciu základných funkcií Objektu poskytovaných Služieb podľa technickej špecifikácie, pričom tento stav závažne obmedzuje bežnú prevádzku Objednávateľa.

Niektoré príklady následkov Podstatnej vady:

1. zhoršená alebo porušená funkčnosť so značným vplyvom na beh aplikácie;
2. časté poruchy aplikácie, ktoré však nevedú k strate údajov;
3. vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému;
4. značná degradácia výkonových parametrov systému.
   1. **Ostatná vada** je taká chyba, ktorá síce neobmedzuje bežnú prevádzku Objednávateľa svojou povahou, ale spôsobuje alebo môže spôsobiť používateľský diskomfort, ktorý je v rozpore s technickou špecifikáciou obsluhy celého systému alebo používateľského prostredia.

Niektoré príklady následkov Ostatnej vady:

1. chyby s obmedzeným, avšak nie priamym vplyvom na výkon a funkčnosť aplikácie;
2. chybná funkčnosť s obmedzeným dopadom;
3. otázky na výkon systému.

* 1. Objednávateľ je oprávnený a povinný nahlásiť a zadokumentovať vzniknutú Vadu nižšie uvedeným spôsobom.
  2. Vadu je Objednávateľ povinný nahlásiť prostredníctvom Oprávnenej osoby Objednávateľa písomne na emailovú adresu ktorá slúži na komunikáciu medzi Oprávnenou osobou Objednávateľa a Servisnými technikmi Poskytovateľa, ktorí Vady odstraňujú.
  3. **Zoznam Oprávnených osôb** Objednávateľa, ktoré majú právo nahlasovať Vady, je:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* 1. **Servisný technik** je oprávnená osoba Poskytovateľa pre riešenie Vady poskytovaním odborných konzultácií alebo odstraňovaním problémov.
  2. **Servisný zásah** je činnosť Poskytovateľa vedúca k lokalizácii Vady a jej odstráneniu alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne alebo cez emailovú komunikáciu, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo Servisného technika Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa.
  3. **Response Time (čas nástupu na odstránenie Vady)** označuje časový interval od prijatia telefonického hovoru alebo e-mailovej žiadosti Oprávnenej osoby Poskytovateľa a začatia prác na diagnostike Vady vzdialeným prístupom od nahlásenia Vady do časového rámca stanoveného Zmluvou.
  4. **Repair Time (čas odstránenia Vady)** - označuje časový interval na buď úplné odstránenie Vady, alebo jej elimináciu formou dočasného funkčného riešenia resp. prekvalifikovanie tejto Vady do nižšej kategórie Vady.
  5. Na odstránení Vady spolupracuje Servisný technik s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Servisný technik analyzuje vzniknutú situáciu a bude hľadať riešenia smerujúce k odstráneniu Vady. Nahlásenú Vadu Servisný technik odstráni prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu, prípadne s pomocou Oprávnenej osoby Objednávateľa, pokiaľ sa s Oprávnenou osobou Objednávateľa nedohodne na inom postupe. Ak problém nebude možné odstrániť prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu, Servisný technik bude pokračovať v odstraňovaní problémov fyzickou prítomnosťou na mieste, kde vznikol problém.
  6. O konečnom riešení ohlásenej Vady rozhoduje Poskytovateľ. Čas do zásahu u Objednávateľa alebo čas od nahlásenia Vady dohodnutým spôsobom po opravu sa môže líšiť v prípade servisných požiadaviek ohlásených mimo časového okna pokrytia. V prípade, že nie je dostupná diaľková diagnostika, Servisný technik zavolá kontaktnú osobu Objednávateľa zodpovednú za súčinnosť pri odstraňovaní Vád a až po potvrdení dostupnosti linky pre diaľkovú diagnostiku začína plynúť čas nástupu na odstránenie príslušnej Vady.
  7. Po odstránení Vady Servisný technik požiada Oprávnenú osobu Objednávateľa o akceptáciu odstránenia Vady.
  8. Poskytovateľ nie je zodpovedný za Programové vybavenie a aplikačné dáta Objednávateľa. Objednávateľ je povinný zabezpečiť vhodnú zálohu Programového vybavenia a aplikačných dát.

**Článok II**

**Služby poskytované v rámci zmluvných výkonov**

* 1. **Monitoring systému**

Poskytovateľ bude sledovať kľúčové parametre digitálneho repozitára, vrátane výkonu a dostupnosti. Na monitoring bude Poskytovateľ využívať systém zakúpený od tretej strany.

V prípade zistenia potenciálnych problémov bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa a predloží plán riešenia.

* 1. **Zabezpečenie prevádzky systému**

Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť systému na úrovni dohodnutej SLA (Service Level Agreement) a bude prijímať opatrenia potrebné na minimalizáciu výpadkov.

Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na realizáciu požiadavky alebo odstránenie Vady Objektu poskytovaných Služieb čo najskôr. Maximálne časy nástupu na odstránenie Vady (Response Time) a časy odstránenia Vady (Repair Time) sú definované v tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Response Time | Repair Time |
| Kritická vada | 24 hodín | 2 pracovné dni |
| Podstatná vada | 48 hodín | 5 pracovných dní |
| Ostatná vada | 72 hodín | 10 pracovných dní |

Lehoty na poskytovanie Služieb plynú len počas Pracovných dní.

Ak riziko odstránenia Vady by si z objektívnych dôvodov vyžiadalo čas dlhší ako je dohodnutý, príp. si jej odstránenie vyžiada súčinnosť tretích strán, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi a požiada ho o predĺženie času na odstránenie Vady.

Ak bude Vada natoľko komplikovaná, že jej odstránenie si z objektívnych dôvodov alebo z dôvodov vyššej moci (živelná pohroma a pod.) vyžiada čas dlhší ako je definované v Zmluve, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi a požiada ho o predĺženie času na odstránenie Vady. Poskytovateľ následne zabezpečí odstránenie Vady v dohodnutom termíne.

* 1. **Telefonická podpora**

Telefonická podpora bude poskytovaná v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. v pracovných dňoch v Slovenskej republike. Objednávateľ má právo kontaktovať Poskytovateľa telefonicky na konzultáciu technických otázok alebo problémov so systémom.

* 1. **Profylaktické služby**

Poskytovateľ bude pravidelne, minimálne raz mesačne vykonávať profylaktické údržbové práce, ktoré budú zamerané na predchádzanie potenciálnym problémom a na zabezpečenie optimálnej funkcionality systému.