

Zmluva o poskytovaní technickej podpory

uzatvorená v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

medzi týmito zmluvnými stranami:

Obchodné meno: W3M s.r.o.
Sídlo: Klemensova 13, 81109 Bratislava
IČO: 36655422
DIČ: 2022225106
IČ DPH: SK2022225106
Zastúpený: Ing. Kristian Matuschka, konateľ
Bankové: Tatra Banka a.s.
Číslo účtu: 26 2207 8178 /1100
Zapísaný v registri: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro , Vložka číslo: 41551/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

a

Obchodné: Turizmus regiónu Bratislava,
krajská organizácia cestovného ruchu
Sídlo: Sabinovská 16, 820 05 Bratislava
IČO: 42259967
DIČ: 2023476565
Zastúpený: JUDr. Ivo Nesrovnal, predseda krajskej organizácie
Bankové: Československá obchodná banka, a.s.
Číslo účtu: 4018026186/7500
Zapísaný v registri: krajských organizácii cestovného ruchu vedenom Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR č. 08557/2012/SCR

(ďalej len „objednávateľ“)

Článok 1 Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať za podmienok a spôsobom ďalej určeným v tejto zmluve služby spojené s technickou údržbou a aktualizáciou webového sídla www.tourismbratislava.com a v prípade potreby aj služby spojené so zmenou funkcionality webovej aplikácie na webovom sídle www.tourismbratislava.com (ďalej len “služby”).
2. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať od poskytovateľa uvedené služby, poskytnúť poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri činnostiach bližšie špecifikovaných v bode 3 tohto článku.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi poskytnúť služby v súvislosti s web aplikáciou na webovom sídle www.tourismbratislava.com, a to najmä:
 - Riešenie incidentov na web aplikácii vrátane odstránenia závad,

- Poskytnutie internetového prístupu na internetové rozhranie určené na hlásenie incidentov, požiadaviek a evidenciu ich priebehu riešenia na internetovom rozhraní <http://report.w3m.sk> (ďalej len „Service Desk“),
- Identifikácia a lokalizácia incidentov a ich príčin,
- Správa zmien aplikácie a vykonávanie zmien,
- Poskytovanie konzultácií,
- Zmenu funkcionality webovej aplikácie na webovom sídle.

Pod incidentom sa rozumie neplánované prerušenie prevádzky web stránok alebo čiastočné obmedzenie kvality jej prevádzky. Incident môže byť spôsobený

- Vadou aplikácie,
 - Činnosťou poskytovateľa,
 - Činnosťou objednávateľa alebo tretích osôb, za ktoré nenesie poskytovateľ zodpovednosť.
4. Poskytovateľ bude poskytovať služby za nasledovných podmienok:
- a) Poskytovateľ v rámci mesačného servisného poplatku uvedeného v článku 5 ods.1 tejto zmluvy poskytne služby uvedené v článku 3 s výnimkou zmeny funkcionality webovej aplikácie v rozsahu 5 hodín mesačne bez nároku na ďalšiu odmenu. V prípade, ak objednávateľ nevyčerpá uvedené servisné hodiny za daný mesiac, tieto sa neprenášajú do ďalšieho mesiaca.
 - b) Poskytnutie technickej podpory podľa požiadaviek objednávateľa nad rámec dohodnutých 5 hodín mesačne, budú vykonané za odplatu v zmysle článku 5 ods. 2 tejto zmluvy.
 - c) Poskytovateľ požiadavky objednávateľa na zmenu funkcionality webovej aplikácie na webovom sídle www.tourismbratislava.com bude riešiť samostatne za odplatu v zmysle článku 5 ods. 3 tejto zmluvy.

Článok 2

Miesto a spôsob odovzdávania služieb

1. Zmluvné strany sa dohodli, že miestom vykonania uvedených služieb bude sídlo poskytovateľa Klemensova 13, 811 09 Bratislava alebo kancelárske priestory poskytovateľa Gajova 4, 811 09 Bratislava.
2. Spôsob odovzdania služieb: Požadované zmeny a opravy zdrojových kódov budú otestované a zverejnené priamo na webstránkach www.tourismbratislava.com. Uskutočnené zmeny budú označené v aplikácii Servis Desk stavom „vyriešený“. Objednávateľ bude o tejto skutočnosti automaticky upozornený aj na uvedené emailové adresy objednávateľa: michal.foltyn@tourismbratislava.com, ondrej.bednar@tourismbratislava.com, ales.kropacek@tourismbratislava.com.
3. Objednávateľ sa zaväzuje vykonané zmeny preveriť a prevziať. V prípade, ak objednávateľ zistí, že takéto zmeny nie sú dostatočné alebo incident naďalej pretrváva, objednávateľ označí takýto problém za znovuotvorený alebo bude informovať poskytovateľa emailom na adresu tourismbratislava.com@w3m.sk.
4. Ak poskytovateľ zistí, že objednávateľ do 5 pracovných dní nemal výhrady k incidentu, ktorý bol označený poskytovateľom stavom „vyriešený“ bude považovať takýto incident za vyriešený a objednávateľom prevzatý.
5. Poskytovateľ bude vykonávať služby vzdialeným prístupom priamo na internetovom serveri, na ktorom je web aplikácia prevádzkovaná.

Článok 3

Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný na svoje náklady vykonať služby v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve ak objednávateľ preukáže, že tieto chyby spôsobil poskytovateľ. Poskytovateľ je povinný otestovať zmeny s testovacím obsahom a preveriť tak správnu funkčnosť pri použití ostrých dát.

2. Poskytovateľ je povinný informovať telefonicky alebo mailom objednávateľa o aktuálne vykonávaných úpravách, aby nedošlo k duplicitným zásahom zo strany objednávateľa a poskytovateľa.
3. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné technické výpadky alebo nefunkčnosť web aplikácie, spôsobenou webhostingovým partnerom objednávateľa.
4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah, ktorý umiestni na stránku objednávateľa.
5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za incidenty, ktoré spôsobí objednávateľ svojou činnosťou a/alebo používaním web rozhrania na správu obsahu web stránok (CMS) <http://www.tourismbratislava.com/admin>.
6. Poskytovateľ je povinný sprístupniť objednávateľovi elektronickú evidenciu o stave čerpania servisných hodín – Service Desk.
7. Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy, najmä o skutočnostiach, ktoré môžu byť významné pre rozhodovanie objednávateľa v súvislosti s touto zmluvou. Taktiež o dôvodoch, ktoré poskytovateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy.
8. Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky objednávateľa na zmenu funkcionality webovej aplikácie na webovom sídle www.tourismbratislava.com reagovať písomne v systéme Service Desk, e-mailom alebo telefonicky do 3 dní odo dňa zadania požiadavky. Pod reakciou sa rozumie oznámenie o spracovaní požiadavky, návrh jej riešenia a predbežného termínu zapracovania do webovej aplikácie www.tourismbratislava.com.

Článok 4

Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi všetku súčinnosť v rozsahu potrebnom na vykonanie služieb podľa tejto zmluvy a inú nevyhnutnú súčinnosť za účelom riadneho splnenia povinností podľa tejto zmluvy. Súčinnosťou sa rozumie najmä: presné písomné špecifikovanie požiadaviek a hlásení incidentov pomocou elektronického systému evidencie pracovných úkonov – Service Desk, ktorý poskytovateľ sprístupní objednávateľovi na tento účel na internetovej adrese <http://report.w3m.sk> alebo pomocou e-mailu, ktorý objednávateľ pošle na adresu tourismbratislava.com@w3m.sk.
2. Objednávateľ je povinný informovať poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy, najmä o skutočnostiach, ktoré môžu byť významné pre rozhodovanie poskytovateľa v súvislosti s vykonaním služby podľa tejto zmluvy alebo o dôvodoch, ktoré objednávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, a to bez zbytočného odkladu odo dňa, keď sa o nich objednávateľ dozvedel.
3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za poskytovanie služieb technickej podpory podľa článku 5 ods. 1 tejto zmluvy, služieb nad rámec podľa článku 5 ods. 2 tejto zmluvy a služieb spočívajúcich v zmene funkcionality webovej aplikácie podľa článku 5 ods. 3 tejto zmluvy.

Článok 5

Cena a platobné podmienky

1. Servisný poplatok je dohodnutý vo výške 100,- EUR (slovom: jedno sto eur) mesačne bez DPH, za ktorý sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť servisné služby uvedené v článku 1 bod 3 tejto zmluvy v rozsahu 5 hodín mesačne.
2. Rozsah prác na servisných službách uvedených v článku 1 bod 3 tejto zmluvy nad rámec 5 hodín mesačne bude spoplatnený sumou 17,50 EUR (slovom: sedemnásť eur a päťdesiat centov) bez DPH za polhodinu.
3. Požiadavky na zmeny funkcionality webovej aplikácie budú riešené samostatne a nebudú poskytované v rámci servisného poplatku. Práce na vyriešení požiadaviek na zmenu funkcionality webovej aplikácie budú spoplatnené sumou 17,50 EUR (slovom: sedemnásť eur a päťdesiat centov) bez DPH za polhodinu. Požiadavky na expresné zmeny funkcionality, ktoré zadá objednávateľ poskytovateľovi vykonať do 3 dní od písomného doručenia takejto požiadavky, budú takéto úkony spoplatnené sumou 30,- eur (slovom: tridsať eur) bez DPH za polhodinu.
4. Vady aplikácie, ktoré spôsobil poskytovateľ odstráni poskytovateľ bezodplatne.

5. Jednotlivé pracovné úkony budú účtované za každú začatú polhodinu.
6. Splatnosť faktúry vystavenej poskytovateľom je 14 dní od jej doručenia.
7. Prílohou každej faktúry bude podrobný súhrnný výpis všetkých úkonov a spotrebovaných časov, za ktoré si poskytovateľ nárokuje v danom období odmenu.
8. Cena uvedená v bode 1, 2 a 3 tohto článku poskytovateľ navýši o príslušnú aktuálnu sadzbu DPH v zmysle platných právnych predpisov.
9. Celková cena vrátane DPH za služby poskytnuté v zmysle tejto zmluvy nesmie presiahnuť výšku 2.809,92 EUR (slovom: dvetisíc osemstodeväť eur a deväťdesiatdva centov).

Článok 6

Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy, a ktoré nemožno v záujme objednávateľa oznamovať tretím osobám.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že akékoľvek osobné údaje o fyzických osobách, ktoré mu poskytne objednávateľ, bude spravovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

Článok 7

Kategorizácia incidentov a spôsob hlásenia

1. Poskytovateľ bude reagovať na hlásené incidenty podľa kategórií priorít jednotlivých incidentov.

Priority riešenia incidentov	Popis	Reakčná doba	Doba odstránenia
Vysoká priorita	System nie je funkčný dlhšiu dobu ako 10 minút. Aplikáciu alebo niektorú jej kľúčovú funkcionálnu nie je možné používať.	1 hod	8 hod
Normálna priorita	System je funkčný a závada spôsobuje len minimálne obtiaže pri jeho používaní.	24 hod	72 hod
Nízka priorita	System je funkčný a závada nespôsobuje obtiaže pri jeho používaní	24 hod	1 mesiac

2. Požiadavky objednávateľa na vykonanie zmeny v aplikácii, napríklad zapracovanie novej funkcionality webovej aplikácie, sa nepovažujú za incident, a preto sa kategorizácia priorít riešenia incidentov podľa tohto článku ods. 1 na takéto zmeny nevzťahuje.
3. Zapracovanie požiadaviek na zmeny v aplikácii zadané objednávateľom poskytovateľ bude konzultovať s objednávateľom a po ich zapracovaní do aplikácie bude objednávateľovi účtovať skutočný čas spotrebovaný na vykonanie takýchto zmien. Cena za vykonané zmeny bude účtovaná podľa článku 5 ods. 3 tejto zmluvy.
4. Spôsob hlásenia: Objednávateľ bude hlásiť svoje požiadavky na zmeny, incidenty a vady na vopred dohodnutom internetovom rozhraní (Service Desk) <http://report.w3m.sk> alebo na emailovej adrese určenej na tento účel tourismbratislava.com@w3m.sk.
5. Reakčná doba a doba odstránenia incidentu začne plynúť od momentu preukázateľného prijatia emailu poskytovateľom alebo momentu elektronického zaregistrovania záznamu hlásenia na "Service Desk".
6. V prípade, že sa tak stane mimo bežných prevádzkových hodín poskytovateľa, reakčná doba a doba odstránenia sa bude počítat až od najbližšieho začiatku pracovnej doby poskytovateľa s výnimkou incidentov s vysokou prioritou. Doba odstránenia plynú len počas prevádzkových hodín poskytovateľa s výnimkou incidentov s vysokou prioritou, kedy je poskytovateľ povinný odstrániť incident aj mimo prevádzkových hodín určených v zmluve a to v dobe odstránenia podľa ods. 1 tohto článku.
7. Prevádzkové hodiny poskytovateľa sú pondelok až piatok od 9:00h do 17:00h. okrem oficiálnych štátnych sviatkov Slovenskej republiky.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

1. Prevod práv a povinností alebo jej častí vyplývajúcich z tejto zmluvy na tretiu osobu je možný len po predchádzajúcom súhlase oboch zmluvných strán.
2. Zrušenie zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu prípadnej škody vzniknutej porušením tejto zmluvy.
3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť nasledujúci deň po dni zverejnenia v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka.
4. Táto zmluva sa dojednáva na dobu určitú na jeden rok odo dňa účinnosti zmluvy alebo do vyčerpania celkovej výšky odmeny vrátane DPH za poskytnuté služby v zmysle tejto zmluvy.
5. Obidve zmluvné strany majú právo túto zmluvu vypovedať bez udania dôvodov. Dohodnutá výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť od prvého dňa v mesiaci, ktorý nasleduje po doručení písomnej výpovede tejto zmluvy poštou alebo osobne druhej zmluvnej strane.
6. Túto zmluvu je možné meniť len jej písomnými dodatkami, podpísanými k tomu oprávnenými osobami každej zo zmluvných strán. Tieto dodatky sa stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy dňom podpisu oboch zmluvných strán.
7. Vzťahy upravené v tejto zmluve sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov).
8. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jeden.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že vôľa prejavená v tejto zmluve je slobodná, vážna, bez omylu v osobe alebo predmete zmluvy, že túto zmluvu neuzavreli ani v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a s jej obsahom súhlasia, čo potvrdzujú podpisom zmluvy.

V Bratislave, dňa 21.10.2013

V Bratislave, dňa 16.10.2013

Za objednávateľa:
JUDr. Ivo Nesrovnal
predseda krajskej organizácie

Za poskytovateľa:
Ing. Kristian Matuschka
konateľ