

Dohoda o poskytovaní služieb popredajného servisu

medzi nasledovnými stranami:

Obchodné meno: **Smarter, s.r.o.**
Sídlo: Teslova 43, 821 02 Bratislava
IČO: 44481951
Konanie v mene/za: Miroslav Blaha, konateľ

DIČ: 2022711878
IČ DPH: SK2022711878

(ďalej len Zhotoviteľ)

a

Obchodné meno: **TVR a RE, s.r.o.**
Sídlo: Mierová 21, 827 05 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35 728 213
Konanie v mene/za: Mgr. Ján Buocik, konateľ

DIČ: 2020242059
IČ DPH: SK2020242059

(ďalej len Objednávateľ)

I. Predmet dohody

1. Zabezpečenie popredajného servisu a technickej podpory pre vysielanie TV Ružinov do služby Magio v sieti Slovak Telekom a služby Fiber TV v sieti Orange Slovensko.

II. Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytnutie služby na základe tejto dohody je účtovaná ročne na základe objednávky vystavenej Objednávateľom a doručenej elektronickou poštou na adresu uvedenú v článku VII. tejto dohody. Výška ročného poplatku je 525 EUR bez DPH. Splatnosť faktúry je 14 dní od jej vystavenia.

III. Trvanie dohody

1. Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú
2. Dohodu je možné vypovedať písomnou formou bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť 1. dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

IV. Služby podpory

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje k vykonávaniu Servisnej podpory a Údržby Softvérových a hardvérových systémov diela, s cieľom zabezpečiť funkčnosť týchto systémov u Objednávateľa. Na zabezpečenie tohto cieľa vykoná pre Objednávateľa služby uvedené v nasledujúcich bodoch tohto článku.
2. Služby Servisnej podpory zahrňujú:
 - a) hot-line službu, poskytovanú telefonicky Objednávateľovi, ktorá slúži na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu identifikovaného problému,
 - b) odstraňovanie chýb Diela, pozostávajúce z činností vedúcich k odstraňovaniu nahlásených chýb.
3. Služby Údržby zahrňujú:
 - a) údržbu systémového SW, ktorá zahŕňa činnosti vedúce k zlepšovaniu fungovania existujúcich komponentov v súlade s ich návrhom a plánované údržbové činnosti,
 - b) údržbu aplikačného softvérového vybavenia APV, ktorá zahŕňa činnosti vedúce k zlepšovaniu fungovania existujúcich softvérových aplikačných komponentov v súlade s ich návrhom.

V. Nahlasovanie chýb

1. V prípade zistenia akejkoľvek chyby alebo problému sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať servisné zásahy a poskytnúť Objednávateľovi služby v reakčnej dobe podľa typu problému tak, ako sú definované v článku III. bod 2 tejto prílohy.
2. Objednávateľ je povinný nahlasovať identifikované problémy nasledovným postupom:

- a) primárne zaslaním emailu, s uvedením presného popisu zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu,
 - b) v prípade kritickej a vážnej chyby kontaktovaním hot-line, na telefónnom čísle špecifikovanom v článku IV. Bod 3 tejto prílohy, v režime definovanom v súlade s článkom III. bod 6 tejto prílohy, s presným popisom zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu a povinným nahlásením identifikácie chyby, ktorú je povinný v ďalšom kroku zadať prostredníctvom emailu. Za čas nahlásenia problému sa považuje čas, kedy bol problém prvý krát nahlásený Zhotoviteľovi.
3. Objednávateľ je povinný chybu alebo problém vždy riadne špecifikovať, tak, aby Zhotoviteľ mal všetky potrebné informácie k identifikácii, lokalizácii a oprave chyby alebo problému.

VI. Definícia typov chýb, časových limitov a dostupnosti Zhotoviteľa

1. Definícia typov chýb

Kritická chyba (vysoká priorita) – je problém, ktorý znemožňuje prevádzku softvérového systému, na ktorý sa vzťahuje poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy.

Vážna chyba (stredná priorita) - je problém, počas ktorého je systém čiastočne prevádzkyschopný, čo znamená že jeden z funkčných podsystémov je nefunkčný, bez toho aby ovplyvňoval prevádzkyschopnosť ostatných funkčných podsystémov.

Bežná chyba (nízka priorita) – vzniknutý problém má za príčinu miernu nepohodlnosť pri práci so systémom, ktorý je však funkčný.

2. Časové limity

Pre jednotlivé typy chýb platia nasledovné doby odozvy, doby neutralizácie chyby a doby vyriešenia chyby (trvalá oprava):

<u>Typ problému</u>	<u>Doba odozvy</u>	<u>Doba neutralizácie</u>	<u>Trvalá oprava</u>
Kritická chyba	1 hod	4 hod	2 dni
Vážna chyba	3 hod	8 hod	5 dni
Bežná chyba	5 hod	16 hod	10 dni

3. Stanovená doba odozvy začne plynúť od okamihu nahlásenia chyby Objednávateľom Zhotoviteľovi. Všetky doby začínajú plynúť od času nahlásenia chyby na Hot-line Zhotoviteľa pričom sa započítava čas počas definovanej pracovnej doby v bode 6 tohto článku.
4. Doba neutralizácie chyby je pre Zhotoviteľa čas, do ktorého zabezpečí elimináciu nahlásenej chyby pričom sa započítava čas počas definovanej pracovnej doby. Eliminácia chyby znamená, zabezpečenie deklarovaného fungovania vlastnosti systému nasledovnými spôsobmi:
 - a) obnovenie dostupnosti alebo fungovania vlastnosti systému, komponentu alebo modulu na stav pred nahlásením požiadavky – Trvalá oprava

- b) obnovenie dostupnosti alebo fungovania vlastnosti systému, komponentu alebo modulu náhradným spôsobom alebo elimináciou chybných funkcií, pričom je možné ďalej pokračovať na odstraňovaní príčiny - Dočasná oprava
5. Do doby eliminácie problému a do doby trvalej opravy sa nezaráta čas, počas ktorého Zhotoviteľ musí čakať na plnenie záväzkov Objednávateľa na súčinnosť a podporu činností Zhotoviteľa.
6. Definícia dostupnosti Zhotoviteľa

Hot-line - pracovné dni v čase od 8:00 do 17:00
Riešenie problémov - pracovné dni v čase od 8:00 do 17:00

VII. Oprávnené osoby, Kontaktné údaje

1. Oprávnené osoby Objednávateľa.

Osoby oprávnené nahlasovať identifikované problémy:

Igor Adamec, adamec@tvr.sk,

2. Oprávnené osoby Zhotoviteľa, spoločnosti

Smarter:

Miroslav Blaha, miroslav.blaha@smartergroup.sk, 0911727052

V Bratislave, dňa 4.8
.2014

Zhotoviteľ:

Miroslav Blaha
konateľ

V Bratislave, dňa 4.8.2014

Objednávateľ:

Mgr. Ján Buocik
konateľ

TVR a RE, s.r.o.
Mierová 21
827 05 Bratislava 212