

## 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: **Mestská televízia Trnava, s.r.o.**  
Sídlo: Hlavná 1, 917 01 Trnava  
IČO: 36219681  
Konanie v mene/za: Mgr. Miroslav Hrubý, konateľ

DIČ: 2021376280  
IČ DPH: SK2021376280

(ďalej len **Objednávateľ**)

### I. 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.
  1. Služby Servisnej podpory zahŕňajú:
    2. hot-line službu, poskytovanú telefonicky Objednávateľovi, ktorá slúži na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu identifikovaného problému,
    3. odstraňovanie chýb Diela pozostávajúce z činností vedúcich k odstraňovaniu nahlásených chýb.
  4. Služby Údržby zahŕňajú:
    5. údržbu systémového SW a HW, ktorá zahŕňa činnosti vedúce k zlepšovaniu fungovania existujúcich komponentov v súlade s ich návrhom a plánované údržbové činnosti,

6. údržbu aplikačného softvérového vybavenia APV, ktorá zahŕňa činnosti vedúce k zlepšovaniu fungovania existujúcich softvérových aplikačných komponentov v súlade s ich návrhom.

## II. Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytnutie služby na základe tejto dohody je účtovaná 1x ročne. Výška ročného poplatku je **525 EUR** (slovom: päťstodvadsaťpäť eur) bez DPH, **630 EUR** (slovom: šesťstotridsať eur) s DPH.

## III. 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.

## IV. 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 nepohodnosť 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 dní
Bežná chyba	5 hod	16 hod	10 dní

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 nezarátava 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 9:00 do 17:00  
Riešenie problémov - pracovné dni v čase od 9:00 do 17:00

## V. Oprávnené osoby, Kontaktné údaje

### 1. Oprávnené osoby Objednávateľa.

Osoby oprávnené nahlasovať identifikované problémy:

Mgr. Matej Michalec, [michalec@mtt.sk](mailto:michalec@mtt.sk), 0907430643

### 2. Oprávnené osoby Zhotoviteľa, spoločnosti Smarter:

Miroslav Blaha, [miroslav.blaha@smartergroup.sk](mailto:miroslav.blaha@smartergroup.sk), 0911727052

V Bratislave dňa 15. 07. 2014

V Trnave dňa 15.07.2014

Zhotoviteľ:

Objednávateľ:



---

Miroslav Blaha  
konateľ



---

Mgr. Miroslav Hrubý  
konateľ