

I. Vymedzenie pojmov

- Služba** - označuje všetky služby poskytované v rámci tejto Zmluvy zamestnancami Poskytovateľa.
- Oprávnený zástupca** - osoba oprávnená konať, vstupovať do práv a povinností a uzatvárať zmluvy menom zmluvnej strany, a to ako osoba oprávnená zastupovať zmluvnú stranu podľa zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zák., v platnom znení alebo na základe platnej notársky overenej plnej moci.
- Kontaktná osoba** - fyzická osoba určená zmluvnou stranou k zaisteniu komunikácie medzi stranami a ku konaniu vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služby.
- Rozsah služby** - je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania odberateľovi. Prílohou tejto zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.
- Cena** – cena služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby.
- Minimálna doba poskytovania služby** – je doba, počas ktorej je Odberateľ povinný odoberať službu podľa predmetu tejto Zmluvy a je určená v rozsahu služby.
- Používateľ** - osoba s prístupom do IS MAGMA HCM v zmysle technických podmienok a programovej dokumentácie.
- Pracovná hodina** – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia.
- Softvér** – sada počítačových programov, ktoré tvoria aplikačný modul
- Aplikačný modul** – logická jednotka informačného systému, ktorá spĺňa definovanú funkčnosť
- Incident** – neočakávaná udalosť, problém alebo chyba softvéru, ktorá negatívne ovplyvní používanie softvéru Odberateľom
- Chyba softvéru** – stav, kedy softvér nevykazuje definovanú funkčnosť, napríklad výstup softvéru nesúhlasí s programovou dokumentáciou a iné
- Časové pokrytie** - doba pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie
- Štandardné časové pokrytie** - Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok)
- Reakčná doba** – doba, do uplynutia ktorej je Poskytovateľ povinný službu poskytnúť
- Servisný zásah** – súbor činností potrebných pre odstránenie incidentu alebo vyriešenie požiadavky

II. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore IS MAGMA HCM (ďalej len „Zmluva“) je poskytovanie služieb Odberateľovi a Organizáciám v zriaďovateľskej pôsobnosti Odberateľa (ďalej len OvZP) uvedených v Prílohe č. 8 Zmluvy, ktoré so Zmluvou prejavia súhlas a to služby č. 1 až č. 4 uvedených v definíciách Rozsah služby, ktoré sú prílohou č. 1 až č. 4 tejto Zmluvy a spôsobom, ktorý určuje Zmluva. Jednotlivé rozsahy služieb sú definované ako základné pre súčasný počiatočný stav. Pokiaľ Odberateľ bude schopný samostatne zabezpečovať niektorý z Rozsahov služieb definovaných v prílohe, bude možné v ďalšom nasledujúcom období tento Rozsah služby zo zmluvy vypustiť na základe písomného oznámenia Poskytovateľovi, že Odberateľ chce daný Rozsah služby vypustiť z dôvodu samostatného zabezpečovania tejto služby.
2. Ďalej sú predmetom zmluvy iné činnosti súvisiace s prevádzkou a používaním IS MAGMA HCM a to riešenie incidentov, reklamačné konanie a riešenie požiadaviek.
3. OvZP sa na účely tejto zmluvy považuje za tretiu osobu podľa § 50 Občianskeho zákonníka za podmienky, že OvZP písomne prejaví súhlas s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve resp. dodatkov k Zmluve uzavretej medzi Poskytovateľom a Odberateľom. Dokiaľ OvZP nedá písomný súhlas, táto zmluva platí iba medzi zmluvnými stranami, ktoré ju uzatvorili.; aj v prípade , ak sa OvZP vzdá svojho práva na plnenie.
4. Odberateľ, ktorý uzatvára túto zmluvu v prospech tretích osôb – OvZP sa zaväzuje písomne oboznámiť tieto osoby so znením tejto zmluvy bez zbytočného odkladu tak, aby prejav vôle tretích osôb mal k dispozícii už v čase, pred vykonaním prvého úkonu, ktorý Poskytovateľ voči OvZP urobí. Odberateľ sa zaväzuje počas trvania zmluvy bez zbytočného odkladu oboznámiť OvZP, ktoré prejavili súhlas s uzavretím tejto zmluvy aj so všetkými zmenami tejto zmluvy, ktoré sa dotknú práv alebo povinností OvZP a je povinný zabezpečiť písomný súhlas tretích osôb týkajúcich sa zmien a doplnkov tejto zmluvy. V súlade s § 50 ods. 2 Občianskeho zákonníka , ak bude predmetom zmeny alebo doplnenia zmluvy také ustanovenie, ktoré je výslovne v prospech OvZP, OvZP súhlasí s tým, aby takáto zmena organizáciu zaväzovala bez súhlasu na základe toho, že bude organizácii následne zo strany Odberateľa písomne oznámená bez zbytočného odkladu.