

Číslo zmluvy objednávateľa: 1/2013/CORA

Číslo zmluvy zhotoviteľa: 1/2013

---

## SERVISNÁ ZMLUVA

(„Zmluva o ročnej podpore a službách spojených s údržbou informač. systému CG IStH“)  
v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

### I. ZMLUVNÉ STRANY

#### I.1. Objednávateľ:

**obchodné meno:** Zvolenská teplárenská, a.s.

**sídlo:** Lučenecká cesta 25, 961 50 Zvolen

**právna forma:** akciová spoločnosť

**Štatutárni zástupcovia:** Ing. Michal Klemanič, predseda predstavenstva  
Ing. Rastislav Kovalčík, podpredsa predstavenstva

**Osoba oprávnená na jednanie vo veciach zmluvy:** Ing. Dušan Lacko, ved. odd. PA a ASRTP

**Osoba oprávnená na jednanie v technických veciach:** Ing. Pavel Čížek, ved.referátu informatiky

**IČO:** 36 052 248

**DIČ:** 2020070030

**IČ DPH:** SK2020070030

**bankové spojenie:** Prima banka Slovensko a.s. pobočka Zvolen

**číslo účtu:** 1255383001/5600

**zápis v registri:** Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č.: 686/S

(ďalej v texte len „objednávateľ“)

#### I.2. Zhotoviteľ:

**obchodné meno:** CORA GEO, s. r. o.

**sídlo:** Záborského 20/10089, 036 01 Martin

**právna forma:** Spoločnosť s ručením obmedzeným

**prevádzka:** Štefánikova 15, 058 01 Poprad

**Štatutárny zástupca :** Ing. Jozef Habiňák, konateľ spoločnosti

**Zástupcovia vo veciach technických a zmluvných:** Ing. Jozef Čongva, account manažér  
Ing. Marek Zemčák, obchodný riaditeľ

**IČO:** 31 612 989

**DIČ:** 2020433888

**IČ DPH:** SK2020433888

**bankové spojenie:** UniCredit Bank Slovakia, a.s

**číslo účtu:** 6605405016/1111

**zápis v registri:** Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.2134/L.

(ďalej v texte len „zhotoviteľ“)

## II. PREDMET PLNENIA

Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie **ročnej podpory a služieb spojených s údržbou** a súvisiacich aktivít s cieľom zabezpečiť ďalší chod a využívanie dodaných produktov (ďalej v texte len „Ročná údržba“) v danom roku.

Na realizáciu služieb spojených s predmetom tejto zmluvy je objednávateľ zaradený do skupiny **BASIC**.

Vyššie uvedený pojem "Ročná údržba" pozostáva z nižšie uvedených činností.

### II.1. UPDATE LSW - Údržba licencií dodaného licenčného softvéru (ďalej len „LSW“)

II.1.1. Nové verzie LSW v termínoch vydania a podľa pravidiel autorských spoločností budú realizované na základe dohody zmluvných strán a v súlade s platnými cenami autorských spoločností.

### II.2. UPDATE ASW - Údržba licencií dodaného aplikačného softvéru (ďalej len „ASW“) obsahuje:

II.2.1. Priebežné vykonávanie zmien ASW v reálnom rozsahu vyplývajúcich zo všeobecne platnej legislatívy spracováanej zhotoviteľom vo forme nových verzií. Zmeny sa týkajú legislatívy, ktorá priamo súvisí s funkciami príslušného modulu ASW.

II.2.2. Zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému, po zhotoviteľom overenej a potvrdenej kompatibility s ASW v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

II.2.3. Oprava chýb ASW vo forme nových verzií v súlade s podmienkami uvedenými v článku VII.

II.2.4. Prístup do systému CG HelpDesk: [www.helpdesk.corageo.sk](http://www.helpdesk.corageo.sk) pre 10 používateľov.

II.2.5. Implementácia nových verzií v zmysle obojstranne potvrdeného plánu verzií pre daný rok (schváleného vždy do 25.1. príslušného roka) vyplývajúcich zo zmeny legislatívy.

II.2.6. Zapracovanie opisu zmien do dokumentácie k ASW.

II.2.7. Zoznam modulov ASW, ktorých sa týka UPDATE ASW je v prílohe č.1 tejto zmluvy.

II.2.8. Pri akomkoľvek ASW, za ktorý nebol uhradený poplatok UPDATE ASW za údržbu licencií, budú ďalšie činnosti (povýšenie verzie, odstránenie vzniknutých problémov, iné služby) realizované až po doplatení poplatku za údržbu licencií uvedeného ASW späťne za celé obdobie, za ktoré nebol poplatok uhradený, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Modul ASW, za ktorý nie je uhradený poplatok za UPDATE ASW a ktorý nie je udržiavaný v súlade s novými verziami, nie je použiteľný v rámci celého komplexu informačných systémov dodávaných zhotoviteľom.

II.2.9. Do UPDATE ASW nespádajú: implementačné činnosti zhotoviteľa pri nasadzovaní novej verzie ASW.

Na určenie rozsahu služieb sa v rámci tejto zmluvy používajú nasledovné skratky:

- ČD = človeko-deň, 1 ČD = 8 hodín pracovného času,
- ČH = človeko-hodina, 1 ČH = 60 minút pracovného času.

### II.3. UPGRADE - Technické zhodnotenie dodaného ASW obsahuje:

II.3.1. Na základe dopytu objednávateľa zapracovanie technických zmien a systémových úprav v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

II.3.2. Zapracovanie špecifických požiadaviek - špecifickou požiadavkou sa rozumie požiadavka, ktorá sa realizuje na podnet objednávateľa a bude zabezpečovať spracovanie údajov podľa jeho postupov a návrhov, ktoré sú rozdielne od algoritmov

dodávaných a zapracovaných do ASW zhotoviteľom, ktoré sa chápu ako štandardné. Ak je potrebné funkčnosť, ktorá bola dopracovaná na základe špecifickej požiadavky, udržiavať dlhšie ako jeden rok, môže vstúpiť pomerná cena špecifickej požiadavky do výpočtu pre cenu UPDATE ASW najskôr po 12 mesiacoch od jej nasadenia.

II.3.3. Objednávateľ nemá nárok na úpravy – UPGRADE, ktoré si vyžiadali iní zákazníci.

II.3.4. Požiadavky objednávateľa budú evidované v CG HelpDesku. Požiadavka, ktorá bude zhotoviteľom potvrdená, bude zaradená do výrobného plánu. Informáciu o zaradení do verzie nájde objednávateľ v aplikácii CG HelpDesk.

II.3.5. Požiadavka sa zhotoviteľom posudzuje nasledovne:

II.3.5.1. Reakčná doba na požiadavku je do 10 pracovných dní od jej zaevidovania. Počas reakčnej doby bude objednávateľ informovaný o prijatí požiadavky a jej zaradení do procesu posudzovania.

II.3.5.2. Termín realizácie a dodania odsúhlasenej požiadavky je pre kategóriu BASIC stanovený do 9 mesiacov po jej odsúhlasení.

II.3.6. V kategórii BASIC je rozsah služby 0 až 60 ČH podľa výberu objednávateľa.

II.3.7. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 2 ČH.

## **II.4. DÁTA - spracovanie a napíňanie predstavuje:**

II.4.1. Dodanie priestorových údajov záujmových území objednávateľa a súvisiacich služieb za účelom ich využitia v informačnom systéme objednávateľa,

II.4.2. Služby spojenené s napíňaním informačného systému údajmi, čo zahŕňa celý životný cyklus spracovania údajov: príprava, transformácia, migrácia, čistenie a import údajov,

II.4.3. Pod pojmom priestorové údaje sa pre účely tejto zmluvy rozumejú digitálne geodetické údaje vytvorené spracovaním analógových alebo digitálnych podkladov katastrálnych území pre intravilán a extravilán obcí do elektronickej formy podľa dohodnutej štruktúry. Priestorové dáta sú spracované v súradnicovom systéme S-JTSK.

II.4.4. Zapracovanie špecifických požiadaviek objednávateľa pri spracovaní údajov.

II.4.5. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 2 ČH.

## **II.5. CG HotLine podpora**

V rámci kategórie BASIC má objednávateľ nárok na dodatočnú CG HotLine podporu poskytovanú nad rámec nevyhnutných činností poskytovaných v rámci UPDATE. CG HotLine podpora obsahuje:

II.5.1. Prístup do systému CG HelpDesk: [www.helpdesk.corageo.sk](http://www.helpdesk.corageo.sk).

II.5.1.1. Objednávateľ určí za jednotlivé moduly ASW zodpovedné osoby, ktoré sú oprávnené do aplikácie CG HelpDesk zadávať požiadavky k danému modulu ASW a oprávnená odsúhlasiť návrh riešenia.

II.5.1.2. Maximálny rozsah vytvorených používateľov je pre kategóriu BASIC 10 pracovníkov objednávateľa.

II.5.2. Telefonická podpora.

II.5.3. Mailová podpora.

II.5.4. Vzdialená správa (drobné zásahy do 0,5 ČH).

II.5.5. V kategórii BASIC je rozsah služby 8 až 20 ČH podľa výberu objednávateľa.

## **II.6. Riadenie projektu**

II.6.1. Riadenie projektu zahŕňa nasledovné činnosti potrebné na úspešnú prevádzku informačného systému:

- II.6.1.1. Príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s plnením špecifických požiadaviek UPGRADE, ktorý je definovaný v ods.II.3.
- II.6.1.2. Systémová integrácia - príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s integráciou ASW na okolité systémy.
- II.6.1.3. Príprava a koordinácia metodických dní a školení pre zákazníka.
- II.6.1.4. Kontrolné dni - stretnutia k realizácii projektu a k obchodným činnostiam.
- II.6.1.5. Sledovanie a vyhodnocovanie využívania potvrdených zmluvných rozsahov jednotlivých služieb a podpôr – konzultácie k vykázaným činnostiam.
- II.6.1.6. Koordinácia aktivít súvisiacich s technickou podporou.
- II.6.1.7. Prezentácia – zhodnotenie budovania informačných systémov 1x ročne na základe požiadavky objednávateľa v termíne podľa vzájomnej dohody.
- II.6.2. V kategórii BASIC je rozsah služby 4 až 16 ČH podľa výberu objednávateľa.

## **II.7. Technická podpora**

- II.7.1. Technická podpora zahŕňa nasledovné aktivity:
  - II.7.1.1. Vzdialená správa pri inštaláciách realizovaných technickou podporou.
  - II.7.1.2. Služby spojené s profylaktikou.
  - II.7.1.3. Služby spojené so správou databáz a dát.
  - II.7.1.4. Služby spojené so správou operačného systému a systémových prostriedkov.
  - II.7.1.5. Inštalácie licenčného a aplikačného softvéru.
  - II.7.1.6. Pomoc pri správe hardvérového vybavenia (HW) a siete.
- II.7.2. V kategórii BASIC je rozsah tejto služby 2 až 24 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.7.3. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 0,5 ČH.

## **II.8. Metodická podpora**

- II.8.1. Osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s využívaním informačného systému.
- II.8.2. Vzdialená správa pri metodických a implementačných zásahoch.
- II.8.3. Konfigurácia a customizácia (prispôsobovanie) softvéru.
- II.8.4. Metodické a odborné zaškolenia k softvéru.
- II.8.5. V kategórii BASIC je rozsah služby 8 až 40 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.8.6. Minimálne čerpanie služby v rozsahu 0,5 ČD.

## **II.9. Školenia/metodické dni**

- II.9.1. Odborné školenie modulov ASW bude realizované pracovníkmi zhotoviteľa v školiacom stredisku zhotoviteľa.
- II.9.2. Zhotoviteľ ponúkne objednávateľovi vždy dva termíny na realizáciu školení v školiacom stredisku zhotoviteľa. V prípade, že žiaden z týchto termínov nebude objednávateľovi vyhovovať, bude mu umožnené zúčastniť sa iných školení, ktoré sa budú realizovať v ostatných školiacich strediskách zhotoviteľa. Zhotoviteľ je zodpovedný za prípravu školiacej miestnosti a má právo zrušiť vyhlásený termín školenia v prípade nedostatočnej účasti zákazníkov (menej ako 4 účastníci).
- II.9.3. Účasť na odborných metodických dňoch a konferenciách CGIT organizovaných zhotoviteľom.
- II.9.4. V kategórii BASIC je rozsah služby 4 až 6 možných účastníkov školenia/metodického dňa podľa výberu objednávateľa.

II.9.5. Cena za odborné školenia predpokladá účasť min. 4 účastníkov, školenie je možné uskutočniť aj pre jedného účastníka za predpokladu uhradenia celého nákladu školenia (cenníková cena za účasť \*4).

Rozsah jednotlivých činností uvedených v ods. II.1. až II.9 je poskytovaný v rámci balíka BASIC podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve. Súčasťou prílohy je aj cenová kalkulácia a poskytnuté zľavy oproti platnému cenníku zhotoviteľa. Rozsah a termíny na realizáciu týchto služieb si dohodnú zástupcovia vo veciach technických objednávateľa a zhotoviteľa formou harmonogramu činností. K návrhu rozsahu a termínom činností sa objednávateľ vyjadrí najneskôr do 10 pracovných dní od ich oznámenia, v opačnom prípade sa návrh zhotoviteľa pokladá za akceptovaný objednávateľom.

V prípade zrušenia dohodnutého termínu realizácie vybraných služieb (školenie), potvrdeného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán, z dôvodov na strane objednávateľa menej ako 7 pracovných dní pred ich uskutočnením, je výška storno poplatku 100 % z ceny služby, teda zhotoviteľ si bude účtovať náklady súvisiace s týmito nezrealizovanými službami v takej výške, ako keby sa služby boli zrealizovali a má sa za to, že služba bola realizovaná v súlade so zmluvou. V súvislosti s realizáciou služby sa pre kategóriu BASIC neposkytuje zľava na dopravné náklady.

### **II.10. Ďalšie služby nad rámec paušálu vyplývajúceho zo zmluvy**

Služby nad rámec predplatených rozsahov sa budú realizovať na základe dodacieho listu podpísaného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán, výkazu prác alebo na základe objednávky pre navýšenie počiatočného stavu príslušných služieb a vzájomného odsúhlasenia zástupcov vo veciach technických oboch zmluvných strán v CG HelpDesku v zmysle cien poskytovaných pre kategóriu BASIC.

## **III. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA**

**III.1.** Miestom realizácie činností je sídlo a prevádzky zhotoviteľa, miesto odovzdania predmetu zmluvy je sídlo objednávateľa.

**III.2.** Servisné služby podľa článku II. v rozsahu podľa prílohy č. 2 budú realizované priebežne počas roka, za ktorý boli hradené poplatky ročnej údržby v zmysle čl. V tejto zmluvy, pričom finálny termín plnenia zmluvy pre každý rok je **31.12.** Pre ďalšie roky bude na základe rozsahov uvedených v čl. II. v termíne do 25.1. nasledujúceho roku spracovaný aktuálny rozsah prác a to vo forme „Rozsah plnenia a cenová kalkulácia kategórie BASIC na rok 2013“, ktorý je súčasťou prílohy č.2 tejto zmluvy, a ktorý bude po písomnom odsúhlasení zástupcom objednávateľa vo veciach technických podľa ods. I.1 podkladom pre realizáciu služieb a fakturáciu v danom roku.

**III.3.** Ročná údržba podľa článku II. bude realizovaná nasledovne:

III.3.1. Nové verzie LSW budú objednávateľovi dodané najskôr po ich vydaní autorskou spoločnosťou a po zhotoviteľom overenej a potvrdenej kompatibilite s ASW v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

III.3.2. Pri implementácii UPDATE ASW zhotoviteľom bude kontaktovať zástupca zhotoviteľa vo veciach technických osobu oprávnenú na jednanie vo veciach technických za objednávateľa za účelom dohodnutia realizácie UPDATE ASW.

III.3.3. Upgrade ASW za účelom zapracovania pripomienok objednávateľa bude realizovaný v termíne a rozsahu podľa vzájomnej dohody zmluvných strán.

III.3.4. CG HotLine.

III.3.4.1. Telefonickú podporu zabezpečí zhotoviteľ v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. v pracovných dňoch na telefónnom čísle 052/2851 401. V prípade, ak by zhotoviteľ dočasne neposkytoval v určitých pracovných dňoch CG HotLine podporu (napr. medzi vianočnými sviatkami a Novým rokom, školenie pracovníkov HotLine) bude o tom objednávateľ v predstihu informovať.

III.3.5. Riadenie projektu, technická podpora, metodická podpora a školenie budú realizované v termíne a rozsahu podľa vzájomnej dohody zmluvných strán.

**III.4.** Odovzdanie a prevzatie realizovaných činností potvrdia obe zmluvné strany podpisom dodacieho listu.

**III.5.** Zhotoviteľ môže realizovať v ASW zmeny, ktoré zvyšujú úroveň a možnosti použitia ASW a zmeny v dôsledku vývoja operačných systémov, programovacích prostriedkov, technológií a technických zariadení. Zhotoviteľ bude o zmenách a požiadavkách z nich vyplývajúcich informovať objednávateľa.

## IV. ZMLUVNÁ CENA

**IV.1.** Cena predmetu plnenia v rozsahu uvedenom v článku II. je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. Cena predmetu plnenia je uvedená bez DPH. DPH pre jednotlivé položky je stanovená podľa platnej klasifikácie produkcie. Sadzba DPH je 20%. V prípade zmeny sadzieb DPH budú ceny upravené v zmysle platnej legislatívy.

**IV.2.** Cena ročného predmetu plnenia v roku 2013 je nasledovná:

Predmet servisnej zmluvy	Typ položky	Plánovaná cena za položku bez DPH	Cena paušálnych položiek bez DPH
UPDATE LSW	paušál	- €	- €
UPDATE ASW	paušál	1 361,50 €	1 361,50 €
UPGRADE ASW	vykázané činnosti	- €	- €
DÁTA - spracovanie a napĺňanie	vykázané činnosti	- €	- €
CG HotLine	paušál	490,20 €	490,20 €
Riadenie projektu	vykázané činnosti	296,40 €	- €
Technická podpora	vykázané činnosti	177,27 €	- €
Metodická podpora	vykázané činnosti	974,32 €	- €
Školenia/ metodické dni	vykázané činnosti	424,08 €	- €
<b>SPOLU v cenníkových cenách</b>		<b>3 848,10 €</b>	<b>1 877,50 €</b>
<b>SPOLU zľava</b>		124,33 €	25,80 €
<b>SPOLU po zľave (EURO)</b>		<b>3 723,77 €</b>	<b>1 851,70 €</b>

IV.2.1. Podrobné členenie ceny je uvedené v prílohe č.2.

**IV.3.** Cena predmetu plnenia v členení podľa jednotlivých činností uvedených v ods. II.1. až II.9 tejto zmluvy sú platné pre rok 2013. Čerpanie služieb nad rámec rozsahu dohodnutého v tejto zmluve sa bude realizovať v zmysle zľavnených cien poskytovaných pre kategóriu BASIC. Cena predmetu plnenia pre činnosti uvedené v ods. II.1. a II.2 tejto zmluvy sú platné aj pre ďalšie roky počas trvania zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany

nedohodnú na úprave ceny. Pre ďalšie roky sa budú ceny služieb činností uvedených v ods. II.3 až II.9 tejto zmluvy riadiť platným cenníkom zhotoviteľa, pričom zhotoviteľ garantuje, že nebude zvyšovať zverejnené cenníkové ceny existujúcich produktov pri stanovenej funkčnosti viac ako o koeficient inflácie za predchádzajúci kalendárny rok. Zhotoviteľ môže zvýšiť ceny raz ročne o násobok koeficientu inflácie, vyhlásený Európskym štatistickým úradom za kalendárny rok, a to k 25.1. nasledujúceho roka. Ceny produktov a služieb navýšené o koeficient inflácie budú zaokrúhlené na dve desatinné miesta.

**IV.4.** V prípade platnosti zmluvy v časti roka 2013 sa uplatní pravidlo alikvotného výpočtu ceny predmetu plnenia, pričom minimálnou možnou časťou roka je jeden kalendárny kvartál.

## V. PLATOBNÉ PODMIENKY

**V.1.** Cenu za predmet plnenia uhradí objednávateľ na základe daňového dokladu. Faktúry budú obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

**V.2.** Platby za jednotlivé položky predmetu zmluvy budú realizované nasledovne:

**V.2.1.** Faktúra za UPDATE LSW (údržba licencií dodaného licenčného softvéru) bude vystavená v mesiaci, kedy bude zhotoviteľovi zo strany partnerskej spoločnosti zaslaná výzva na obnovenie podpory pre objednávateľa. V prípade, že objednávateľ nemá záujem o obnovenie podpory, môže požiadať o jej zastavenie minimálne 3 mesiace pred uplynutím platnosti podpory.

**V.2.2.** Faktúry za položky II.2, II.3, II.4, II.5, II.6, II.7, II.8, II.9, zhotoviteľ predloží objednávateľovi v roku 2013 a ďalších nasledovne:

Predmet		Typ položky
UPDATE ASW	k 31.1. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	paušál
	k 31.7. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	
UPGRADE ASW	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti
DÁTA - spracovanie a napĺňanie	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti
CG HotLine	k 31.1. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	paušál
	k 31.7. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	
Riadenie projektu	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti
Technická podpora	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti
Metodická podpora	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti
Školenia/ metodické dni	k 30.6. a k 31.12.	vykázané činnosti

**V.2.3.** V roku 2013 bude časť zmluvnej ceny za paušálne položky fakturovaná do 15 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Reálne vykázané činnosti budú vyfakturované najneskôr k termínu 31.12.2013.

**V.2.4.** Faktúra za ostatné služby podľa ods. II.10 bude vystavená, vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bola realizovaná.

**V.3.** Zhotoviteľ vystaví faktúry v lehotách definovaných v bodoch V.2.2 a V.2.3 na základe fakturačného dodacieho listu podpísaného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán.

**V.4.** Splatnosť faktúry je najneskôr do 21 dní od jej doručenia objednávateľovi.

## **VI. REALIZÁCIA - PODMIENKY VYKONANIA DIELA**

**VI.1.** Na splnenie predmetu plnenia v čase plnenia je nutná spolupráca objednávateľa so zhotoviteľom, aby:

VI.1.1. objednávateľ určil zodpovednú a kompetentnú osobu pre styk so zhotoviteľom počas plnenia predmetu zmluvy u objednávateľa do 5 pracovných dní od podpisu zmluvy,

**VI.2.** Za zhotoviteľa sú za vykonanie predmetu plnenia zodpovední nasledovní pracovníci:

VI.2.1. za koordináciu činností a realizáciu zmluvy account manažér 12\_AM (*Ing. Jozef Čongva*),

VI.2.2. za realizáciu technickej podpory vedúci oddelenia TP 24\_V (*Ing. Emil Tomáš*).

**VI.3.** Zhotoviteľ bude bez meškania písomne informovať objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje realizáciu predmetu diela.

## **VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKY**

**VII.1.** V rámci poplatkov za jednotlivé činnosti v zmysle článku II. sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať servisné služby počas celej doby, za ktorú objednávateľ uhradil poplatok za ročnú údržbu v zmysle čl. V tejto zmluvy.

**VII.2.** Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov a vecí poskytnutých objednávateľom a zhotoviteľ ani pri vynaložení patričnej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, alebo na ňu upozornil objednávateľa a ten na ich použitie trval.

**VII.3.** Zhotoviteľ nenesie v žiadnom prípade zodpovednosť za následné škody, nech sú akékoľvek, ktoré by mohli vzniknúť nesprávnym alebo neoprávneným používaním dodaných produktov počas prevádzky, nesprávnou obsluhou alebo poškodením používateľom.

**VII.4.** V súvislosti s chybami ASW je určená nasledovná kategorizácia chýb ASW:

VII.4.1. Kritická chyba – chyba, ktorá má vplyv na podstatné činnosti ASW, pričom ASW nie je možné u objednávateľa používať na zabezpečenie činností opísaných v prílohách k jednotlivým zmluvám o dielo, týkajúcich sa objednávateľom zakúpených modulov a objednávateľ nemôže použiť iné moduly ASW na realizáciu činností.

VII.4.2. Hlavná chyba - chyba, ktorá neumožňuje prácu s ASW podľa opisu v dokumentácii bez použitia iných metodických a technologických postupov.



VII.4.3. Malá chyba – chyba, ktorá nemá vplyv na spoľahlivosť a spôsob používania ASW v plynulej prevádzke.

**VII.5.** Reklamácia chyby predmetu zmluvy bude uplatnená písomne.

VII.5.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu chyby dodaného ASW uplatní bezodkladne po jej zistení formou - fax, CG HelpDesk, e-mail adresovaný account manažérovi zhotoviteľa. Každá reklamácia bude zaslaná aj v písomnej forme listom a potvrdená oprávneným zástupcom zhotoviteľa.

VII.5.2. Potvrdenie reklamácie chyby zo strany zhotoviteľa bude realizované podľa spôsobu jej ohlásenia – v systéme CG HelpDesk alebo písomne.

VII.5.3. Čas na odstránenie chyby začína plynúť od jej potvrdenia u zhotoviteľa a zaradenia do kategórie. Zhotoviteľ je povinný reagovať na každú reklamáciu do 18 hodín od jej doručenia vo forme (fax, CG HelpDesk, e-mail adresovaný account manažérovi zhotoviteľa), pričom do reakčnej doby je zahrnutá iba pracovná doba od 8:00 do 16:00 hod.

**VII.6.** Zhotoviteľ sa zaväzuje začať činnosti potrebné na odstránenie chyby do 24 hodín od jej potvrdenia (reakčná doba), pričom do reakčnej doby je zahrnutá iba pracovná doba od 8:00 do 16:00 hod.

**VII.7.** Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť chyby nasledovne, ak sa strany nedohodnú inak:

VII.7.1. chybu podľa ods. VII.4.1. do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

VII.7.2. chybu podľa ods. VII.4.2. do 30 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

VII.7.3. chybu podľa ods. VII.4.3. v rámci najbližšej plánovanej verzie ASW.

## VIII. DOLOŽKA DISKRÉTNOSTI A MLČANLIVOSTI

**VIII.1.** Pri plnení predmetu plnenia sa obe zmluvné strany zaväzujú dodržiavať zásady informačnej bezpečnosti.

VIII.1.1. Objednávateľ berie na vedomie, že informačné systémy od zhotoviteľa vymedzené v čl. II. tejto zmluvy, ktorých ročná podpora a služby spojené s údržbou sú predmetom tejto zmluvy, môžu na základe požiadavky objednávateľa sprístupňovať aj údaje o fyzických a právnických osobách v prospech tretích osôb na základe osobitnej dohody s nimi, a preto má objednávateľ povinnosť pri používaní informačného systému od zhotoviteľa dodržiavať všetky povinnosti a obmedzenia vyplývajúce zo zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov a na ich dodržiavanie zaviazvať aj tretie osoby, ktoré budú využívať osobné údaje na základe osobitnej dohody. V prípade ich porušenia zhotoviteľ nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá vznikla neoprávneným zásahom do ochrany osobných údajov podľa zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.

**VIII.2.** Pre oblasť informačnej bezpečnosti a dôvernosti v prípade dôverných informácií sa zmluvné strany dohodli, že :

VIII.2.1. žiadna zo zmluvných strán nesmie sprístupniť tretej osobe dôverné informácie, ktoré pri plnení tejto zmluvy získala od druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany môžu sprístupniť dôverné informácie za účelom plnenia tejto zmluvy zamestnancom podieľajúcim sa na plnení podľa tejto zmluvy za rovnakých podmienok, aké sú

stanovené zmluvným stranám v tomto článku, a to len v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie tejto zmluvy. Ďalej ich môžu sprístupniť tretím osobám za účelom uskutočnenia právneho, účtovného alebo daňového auditu niektorej zo zmluvných strán, ak sú tieto osoby viazané povinnosťou ochrany informácií najmenej v rozsahu, aký je stanovený v tomto článku. Dôverné informácie sú považované zmluvnými stranami za obchodné tajomstvo a obidve zmluvné strany sa ho zaväzujú takto chrániť.

VIII.2.2. za dôverné informácie sú na základe tejto zmluvy stranami považované všetky informácie vzájomne poskytnuté v ústnej alebo v písomnej forme, najmä informácie, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, ako aj know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnnej, technickej či ekonomickej povahy súvisiace s činnosťou zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené.

VIII.2.3. budú mať pri plnení tejto zmluvy prístup k informáciám týkajúcim sa druhej zmluvnej strany (ďalej len „dotknutá zmluvná strana“) a jej podnikania, najmä k akýmkoľvek informáciám obchodnej, výrobnnej, prevádzkovej, marketingovej, finančnej, majetkovej, organizačnej, personálnej, hospodárskej a/alebo technickej povahy. Tieto informácie alebo akékoľvek iné informácie verejne neprístupné a súvisiace s činnosťou dotknutej zmluvnej strany, ktoré druhá zmluvná strana získa ústne, písomne alebo v akejkoľvek inej forme pri plnení tejto zmluvy alebo v jej súvislosti, sú predmetom obchodného tajomstva dotknutej zmluvnej strany, alebo ich dotknutá zmluvná strana týmto označuje ako dôverné v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“).

VIII.2.4. budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, najmä sa zaväzujú s dôvernými informáciami zaobchádzať ako s prísne tajnými, tieto dôverné informácie bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu dotknutej zmluvnej strany priamo alebo nepriamo tretej osobe neoznamiť, nesprístupniť, nezverejniť alebo pre seba alebo iného nevyužiť.

VIII.2.5. písomne oznámi dotknutej zmluvnej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s dotknutou zmluvou stranou.

VIII.2.6. použijú dôverné informácie iba v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy a na dosiahnutie účelu podľa tejto zmluvy.

VIII.2.7. obmedzia zverenie dôverných informácií iba tým svojim zamestnancom, ktorí sú určení na plnenie predmetu tejto zmluvy a u ktorých zabezpečujú dodržiavanie dôvernosti týchto informácií a povinností s tým súvisiacich.

VIII.2.8. o každom sprístupnení dôverných informácií tretej strane v prípadoch stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi budú informovať dotknutú zmluvnú stranu.

**VIII.3.** Pre oblasť informáčnej bezpečnosti a dôvernosti v prípade dát sa zmluvné strany dohodli:

VIII.3.1. prevzatie a následné odovzdanie akýchkoľvek dát resp. podkladov objednávateľa zo strany zhotoviteľa bude realizované po udelení súhlasu písomnou alebo emailovou formou.

VIII.3.2. zhotoviteľ je oprávnený dáta zákazníka získané počas realizácie predmetu plnenia používať výlučne v súlade s účelom za ktorým boli poskytnuté.

VIII.3.3. zhotoviteľ nemôže poskytnúť dáta objednávateľa alebo ich časť žiadnej tretej osobe ani publikovať dáta alebo jej časť akýmkoľvek verejne dostupným spôsobom bez písomného súhlasu objednávateľa.

VIII.3.4. zhotoviteľ musí vynaložiť primerané úsilie na zabezpečenie dát objednávateľa pred stratou, znehodnotením alebo poškodením.

**VIII.4.** Pre oblasť informačnej bezpečnosti a dôvernosti v prípade organizačných opatrení sa zmluvné strany dohodli:

VIII.4.1. zamestnanci zhotoviteľa v spolupráci s objednávateľom zabezpečia všetky potrebné technické náležitosti tak, aby bolo možné bezpečne využívať službu vzdialenej správy u objednávateľa, ako na samotnú technickú podporu, tak i pre potreby realizácie predmetu plnenia.

VIII.4.2. zhotoviteľ zabezpečí internú evidenciu parametrov pripojenia pre vzdialenú správu v samostatnom súbore s riadeným prístupom výhradne pre pracovníkov ktorí toto pripojenie realizujú.

VIII.4.3. počas práce na zariadeniach objednávateľa prostredníctvom vzdialenej správy sa zhotoviteľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady ochrany údajov a zariadení objednávateľa. Pre potreby spätného dohľadania a monitorovania činností, zabezpečí zhotoviteľ vytvorenie záznamov (log súborov) o použití vzdialenej správy.

VIII.4.4. zamestnanec zhotoviteľa realizujúci podporu (akoukoľvek formou) u objednávateľa je povinný najmä zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku pri prácach na informačných systémoch objednávateľa. Tie nesmie využiť ani pre osobnú potrebu a bez súhlasu prevádzkovateľa informačného systému a zamestnávateľa ich nesmie zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť.

VIII.4.5. zhotoviteľ zabezpečí formou interného predpisu povinnosť mlčanlivosti jeho zamestnancov, ktorá bude trvať aj po zániku prístupu k podpore objednávateľa alebo po zmene pozície či ukončení pracovného pomeru.

VIII.4.6. povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov, pri plnení jeho úloh.

## **IX. ZMLUVNÉ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY**

**IX.1.** Ak zhotoviteľ nedodá služby v stanovenom termíne uvedenom v tejto zmluve alebo v inom písomne dohodnutom termíne, môže si objednávateľ uplatniť nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny nedodaného predmetu za každý aj začatý deň omeškania, čím nie je dotknutý zákonný nárok na úrok z omeškania.

**IX.2.** Ak objednávateľ nezaplatí zmluvnú cenu v lehote splatnosti, môže si zhotoviteľ uplatniť nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej ceny za každý aj začatý deň omeškania.

**IX.3.** Náhrada škody sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka 513/91 Z.z. §373 - §386.

## **X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

**X.1.** Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania a účinnosť od 1.1.2013.

**X.2.** Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

**X.3.** Ostatné náležitosti neupravené touto zmluvou sa primerane riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona.

**X.4.** Touto zmluvou sa súčasne rušia všetky náležitosti týkajúce sa poskytovania ročnej podpory určené v predchádzajúcich zmluvách.

**X.5.** Zmluva môže zaniknúť:

VIII.6.1. dohodou zmluvných strán,

VIII.6.2. odstúpením od zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany, ak druhá strana zásadne poruší ustanovenia tejto zmluvy.

VIII.6.3. odstúpením od zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 6 mesiacov, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia výpovede druhej strane.

**X.6.** Táto zmluva je vypracovaná v štyroch vyhotoveniach, z ktorých dve si ponechá objednávateľ a dve zhotoviteľ.

**X.7.** Zmluvné strany po prečítaní zmluvy prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom, je prejavom ich slobodnej vôle a že nebola dojednaná v tiesni a ani za inak nevýhodných podmienok.

Dátum:	Dátum:
Ing. Michal Klemanič predseda predstavenstva Zvolenská teplárenská, a.s.	Ing. Jozef Habiňák konateľ Cora Geo, s.r.o.
Ing. Rastislav Kovalčík podpredseda predstavenstva Zvolenská teplárenská, a.s.	

Príloha č. 1 „Zoznam modulov pre UPDATE“

<b>System</b>	<b>Modul</b>	<b>Pocet</b>
<b>CG ISth</b>	Jadro - údajový model pre KISth	<b>1</b>
	ISth fakturácia	<b>1</b>
	ISth licencia	<b>2</b>
	-	-

Príloha č. 3 „Cenník služieb na rok 2013.“

P.č.	Typ	Predmet	Opis	Detail	BASIC
1.	UPDATE	UPDATE LSW	nové verzie licenčného softvéru (napr. databáza ORACLE, OAS)	Typ fakturácie Cenniková cena:	pausaľ
		SPOLU UPDATE LSW		Cena bez DPH:	- €
2.	UPDATE	UPDATE ASW	UPDATE ASW obsahuje: - zapracovanie legislatívnych zmien a udržiavanie funkčnosti ASW podľa dokumentácie - kontrola log súborov jednotlivých implementácií vyplývajúcich zo zmeny legislatívy - zaistenie kompatibility ASW s novými verziami operačného systému v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa ako pri serverovskej časti, tak aj na strane klienta	Typ fakturácie Cenniková cena ASW: 7 165,8 EUR BEZ DPH	pausaľ  Spôsob výpočtu UPDATE: - 19 % z cennikovej ceny ASW
			Počet licencií pre pomenovaných používateľov (NU) ISth:		2 NU (pomenovaní používatelia)
		SPOLU UPDATE ASW		Cena bez DPH:	1 361,50 €
3.	SLUŽBY	UPGRADE ASW	Zapracovanie: - zmeny funkčnosti a nastavbové riešenia - tlačové zostavy a reportinové nástroje - špecifických požiadaviek objednávateľa - technických zmien a systémových úprav ASW - špecifické analytické a programátorské práce - špecifické práce s údajmi objednávateľa - minimálne čerpanie v rozsahu 2 ČH (človekohodiny)	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Reakčná doba	10 pracovných dní
			Termín realizácie požiadavky		do 9 mesiacov po odsúhlasení
			Cenniková cena (EURO) za 1 ČH:		66,80
			Rozsah (ČH)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		0,00
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		0,00
		SPOLU UPGRADE ASW		Cena bez DPH:	- €
4.	SLUŽBY	DÁTA - spracovanie a napĺňanie	Predstavuje: - príprava, transformácia, migrácia, čistenie a import údajov, - zapracovanie špecifických požiadaviek objednávateľa pri spracovaní údajov - príprava údajov pre aplikácie - minimálne čerpanie v rozsahu 2 ČH (človekohodiny)	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Cenniková cena za 1 ČH:	55,80
			Rozsah (ČH)		podľa dohody
			Cenniková cena za balík:		0,00
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		0,00
		SPOLU DÁTA - spracovanie a napĺňanie		Cena bez DPH:	- €
5.	SLUŽBY	CG HotLine	CG HotLine podpora pozostáva: - telefonická podpora - mailová podpora - prístup na zákaznicky portál - vzdialená správa (drobné zásahy do 0,5 ČH) - prístup do aplikácie CG HelpDesk (CG HD)	Typ fakturácie	pausaľ
				Cenniková cena za 1 ČH:	64,50
			Rozsah (ČH)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		8
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		516,00
		SPOLU CG HotLine a Vzdialená správa		Cena bez DPH:	25,80
				Cena bez DPH:	490,20 €
6.	SLUŽBY	Riadenie projektu	Riadenie projektu pozostáva z nasledovných činností: - príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s plnením špecifických požiadaviek - systémová integrácia - príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s integráciou ASW na okolité systémy - organizácia metodických dní a školení pre objednávateľa - stretnutia projektového tímu - kontrolné dni a stretnutia k realizácii projektu budovania IS - vypracovanie dokumentácie súvisiacej s projektom - prezentácia súčasného stavu budovania ASW a jeho rozvoja	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Cenniková cena za 1 ČH:	78,00
			Rozsah činností (ČH)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		4
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		312,00
		SPOLU Riadenie projektu		Cena bez DPH:	15,60
				Cena bez DPH:	296,40 €
7.	SLUŽBY	Technická podpora	Technická podpora pozostáva z nasledovných činností v oblastiach: - vzdialená správa pri inštaláciách - profiaktívka - databáza a dáta - operačný systém a systémové prostriedky - licenčný a aplikačný softvér - hardvérové vybavenie (HW) a infraštruktúra (sieť) - udržiavanie testovacej databázy - minimálne čerpanie v rozsahu 0,5 ČH	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Cenniková cena za 1 ČH:	93,30
			Rozsah činností (ČH)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		2
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		186,60
		SPOLU Technická podpora		Cena bez DPH:	9,33
				Cena bez DPH:	177,27 €
8.	SLUŽBY	Metodická podpora	Metodická podpora pozostáva z nasledovných činností: - osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s dodaným produktom - vzdialená správa pri metodických a implementačných zásahoch - konfigurácia a customizácia (prispôbovanie) softvéru - metodické a odborné zaškolenia k softvéru - minimálne čerpanie v rozsahu 0,5 ČH	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Cenniková cena za 1 ČH:	64,10
			Rozsah (ČH)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		16
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		1 025,60
		SPOLU Metodická podpora		Cena bez DPH:	51,28
				Cena bez DPH:	974,32 €
9.	SLUŽBY	Školenia/metodické dni	Školenia/metodické dni pozostávajú z nasledovných činností: - školenie v školiacom stredisku zhotoviteľa - realizácia školenia v školiacom stredisku zhotoviteľa v prípade účasti min. 4 školených osôb (aj od viacerých zákazníkov) - možnosť účasti na platených odborných a metodických dňoch a konferenciách CGIT (1takcia=1deň školenia)	Typ fakturácie	výkaz - na základe vykázanych činností
				Cenniková cena za 1 účastníka:	111,60
			Rozsah (účastníci školenia)		dohodnutý rozsah:
			Cenniková cena za balík:		4
			Zľava (%):		5%
			Zľava (EURO):		446,40
		SPOLU Školenia/metodické dni		Cena bez DPH:	22,32
		Garancia termínov školení a podpory			áno
10.		Dopravné náklady	V cene servisnej zmluvy		nie

Verzia šablóny: 17-10-12

Spolu v cennikových cenách (EURO) bez DPH  
Spolu zľava (EURO)

3 848,10 €  
124,33 €

**Spolu po zľave (EURO) bez DPH**  
**z toho paušálne položky:**  
z toho na základe vykázanych činností:

**3 723,77 €**  
**1 851,70 €**  
1 575,67 €

Príloha č. 3 „Cenník služieb na rok 2013.“

Predmet	Skupina IS	Rozsah	Osoby	Cena ČH bez DPH 2013
Všeobecné školenie	ASW	1 ČH	max. 8	55,80 €
Analytické a programátorské práce	ASW	1 ČH	-	66,80 €
Inštalácia a konfigurácia	ASW	1 ČH	-	66,80 €
Inštalácia a konfigurácia	LSW	1 ČH	-	66,80 €
Inštalácia a konfigurácia	SYSTEM a DB	1 ČH	-	93,30 €
Riadenie projektu	ALL	1 ČH	-	78,00 €
CG HotLine	ALL	1 ČH	-	64,50 €
				- €
Metodická podpora	ASW	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	ADMIN	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	EVID	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	EKON	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	KANC	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	GIS	1 ČH		64,10 €
Metodická podpora	WEB	1 ČH		64,10 €
				- €
Konverzie dát	ASW	1 ČH	-	55,80 €
Konverzie dát	EVID	1 ČH	-	55,80 €
Konverzie dát	EKON	1 ČH	-	55,80 €
Konverzie dát	KANC	1 ČH	-	55,80 €
Konverzie dát	GIS	1 ČH	-	55,80 €
Konverzie dát	MAPY	1 ČH	-	55,80 €
Dopravné náklady	ALL	1 km	-	0,39 €

Vysvetlivky:

ČD = 1 pracovník zhotoviteľa na 1 deň = 8 pracovných hodín

(1 ČD = človekdeň)

ČH = 1 pracovník zhotoviteľa na 1 hodinu

(1 ČH = človekohodina)

\* inštalácia a konfigurácia prostredníctvom vzdialenej správy - čerpanie v min. rozsahu 0,5 ČH