

SERVISNÁ ZMLUVA

o údržbe a podpore dochádzkového systému

1.1 Objednávateľ :

Obchodné meno: Dopravný úrad
Sídlo: Letisko M. R. Štefánika
823 05 Bratislava
Konajúci prostredníctvom: Ing. Ján Breja - predseda
Osoby oprávnené rokovať:
vo veciach zmluvných : Mgr. Gerthofferova Michaela
vo veciach technických: Ing. Marián Šuna
IČO: 42355826
DIČ: 2023985568
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000499595/8180
IBAN: SK75 8180 0000 0070 0049 9595

(ďalej len „objednávateľ“)

1.2 Poskytovateľ:

Obchodné meno: APIS, spol. s r.o.
Sídlo: Lazovná 12
974 01 Banská Bystrica
Konajúci prostredníctvom: Ing. Martin Štubian, konateľ spoločnosti
Osoby oprávnené rokovať:
vo veciach obchodných : RNDr. Martina Matejková
vo veciach technických: Ing. Ľudovít Siheľský, Peter Múčka - HW
Zdenka Hudecová, Ing. Erik Chudý - SW
IČO: 30222575
IČ DPH: SK2020451807
Bankové spojenie: Sberbank Slovensko, a.s., pob. B.Bystrica, č. ú.:4280003406/3100
Označenie registra: Obchodný register Okr. súdu Banská Bystrica, Odd.: Sro, vl.č.:146/S
(ďalej len „poskytovateľ“)

uzavreli v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 a nasledujúcich zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „obchodný zákonník“) a podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) túto servisnú zmluvu (o údržbe a podpore dochádzkového systému) (ďalej len „**Servisná zmluva / zmluva**“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu v súlade s § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní v nasledovnom znení:

Článok I. Predmet zmluvy

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude za podmienok ďalej stanovených zmluvou udržiavať a podporovať počítačový program **Dochádzkový systém Visitor/Patrol/phpBox/vReader** (ďalej len „**Program**“), hlavne udržiavať a podporovať Poskytovateľom autorizované a licencované najnovšie verzie programových modulov, ním autorizované reporty, filtre, selecty a databázy

Programu tak, aby Objednávateľ mohol riadne a včas vykonávať svoju činnosť (ďalej len „Služby údržby a podpory“).

- 1.2. Objednávateľ sa zaväzuje za Poskytovateľom poskytnuté Služby podpory a údržby programu podľa článku III. Servisnej zmluvy zaplatiť cenu podľa článku V. Servisnej zmluvy (ďalej len „servisné poplatky“).

Článok II. DEFINÍCIA A POPIS ĎALŠÍCH POJMOV A PODMIENOK PRE SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY

- 2.1. „**Poverené osoby objednávateľa**“ sú osoby uvedené v Prílohe č. 1 Servisnej zmluvy; „**Poverené osoby Poskytovateľa**“ sú osoby uvedené v Prílohe č. 2 Servisnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú zmenu Poverenej osoby písomne oznámiť druhej zmluvnej strane, pričom zmena Poverenej osoby nadobúda účinnosť dňom doručenia tohto písomného oznámenia.
- 2.2. „**Hodiny podpory**“ sú definované ako doba od 8,00 hod. do 15,00 hod. (miestneho času Slovenskej republiky), od pondelka do piatku vrátane, s výnimkou dní pracovného voľna, pokoja a štátnych sviatkov Slovenskej republiky.
- 2.3. „**Patch**“ je verzia Programu alebo jeho časti, ktorá obsahuje špecifickú úpravu funkcie. Túto verziu možno používať so zárukou Poskytovateľa len pre vykonávanie tejto upravenej špecifickej funkcie.
- 2.4. „**Upgrade**“ je nová aktualizácia Programu.
- 2.5. „**Vzdialený zásah z miesta Poskytovateľa v sieti Objednávateľa**“ je zásah Poskytovateľa v sieti Objednávateľa prostredníctvom Vzďialeného pripojenia.
- 2.6. „**Vzdialené pripojenie**“ je pripojenie prostredníctvom VPN komunikácie medzi sieťami Objednávateľa a Poskytovateľa na báze internetového pripojenia. Vzďialené pripojenie slúži k zaisteniu plnenia predmetu Servisnej zmluvy Poskytovateľom. Objednávateľ sa zaväzuje na svoje náklady vzdialené pripojenie zabezpečiť. Vzďialené pripojenie musí spĺňať podmienky zabezpečenej komunikácie (napr. kryptovanie, väzby na koncové body). Na jednotnom spôsobe zabezpečenej komunikácie sa Objednávateľ a Poskytovateľ zaväzujú dohodnúť najneskôr do šiestich kalendárnych mesiacov odo dňa účinnosti Servisnej zmluvy. Minimálna požadovaná rýchlosť linky je 512 Kb/s. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude chcieť využiť pre servisný zásah vzdialené pripojenie, je povinný oznámiť svoj úmysel príslušnej Poverenej osobe Objednávateľa, a to s uvedením termínu a účelu prístupu. Oznámenie prebehne mailom prípadne telefonicky na kontakty uvedené v Prílohe č.3 tejto zmluvy. Po ukončení servisného zásahu prostredníctvom vzdialeného pripojenia, je Poskytovateľ povinný oznámiť Poverenej osobe Objednávateľa spôsob a rozsah servisného zásahu, a to najneskôr do 5 pracovných dní.
- 2.6.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť pre Poskytovateľa možnosť prenosu súboru medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, a to napr. prostredníctvom FTP, e-mail klienta a pod.
- 2.7. Definícia chýb Programu:
„**Chyby A**“ sú také programové chyby, ktoré znemožňujú celkové fungovanie prevádzky Programu u všetkých koncových používateľov a/alebo znemožňujú vykonávanie zložitejších operácií Programu v rámci jednotlivých organizačných jednotiek Objednávateľa
„**Chyby B**“ znemožňujú riadne fungovanie určitej funkcie Programu u niektorého koncového používateľa
„**Chyby C**“ sťažujú niektorú činnosť u niektorého koncového používateľa a možno ich definovaným spôsobom obísť.
- 2.8. „**Centrálné telefónne číslo a centrálna e-mailová adresa Poskytovateľa**“ údaje uvedené v Prílohe č. 3 Servisnej zmluvy.

Článok III. SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMU ČASOVÝ A OBSAHOVÝ POPIS

3.1. Tabuľka časových odoziev Poskytovateľa a počty servisných návštev

Koncový používateľ	Termíny pre začiatok odstraňovania chýb Programu ¹⁾ pre jednotlivé kategórie chýb podľa kategorizácie chyby podľa bodu 2.7.			Počet servisných návštev v kalendárnom roku
	A	B	C	
Dopravný úrad	do 2 pracovných dní	do 12 pracovných dní	do 30 pracovných dní	1/rok

Poznámky:

¹⁾ za predpokladu funkčného vzdialeného prístupu Poskytovateľa do siete koncového používateľa

- 3.2. O každom servisnom zásahu pomocou vzdialeného pripojenia Poskytovateľ spíše elektronický záznam, ktorý bude obsahovať stručný popis servisných zákrokov a čas strávený na príslušnom servisnom zákroku. Tento záznam zašle Poverenej osobe objednávateľa formou elektronickej pošty a to najneskôr do 5 pracovných dní.
- 3.3. Za riadne doručenie požiadavky sa považuje jedine tá, ktorá je preukázateľná prostredníctvom potvrdenia o doručení e-mailu. Za účelom vyhnutia sa akýmkoľvek omylom a problémom, ktoré môžu vzniknúť pri doručovaní, je objednávateľ oprávnený overiť si telefonicky na vyššie uvedených číslach doručenie každej požiadavky. Zmluvné strany sú povinné viesť evidenciu požiadaviek a ich plnenia, ktorú si vzájomne odsúhlasia jedenkrát ročne.
- 3.4. Pre prípad omeškania s plnením termínov podľa bodu 3.1. Servisnej zmluvy na strane Poskytovateľa dojednávajú zmluvné strany zmluvnú pokutu vo výške 20,- EUR za každý začatý pracovný deň omeškania u všetkých chýb. Právo na náhradu príp. škody na strane Objednávateľa uplatnením nároku na zmluvnú pokutu zostáva nedotknuté.
- 3.5. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek omeškanie poskytnutia alebo neposkytnutie akejkoľvek zo Služieb podpory a údržby uvedených v čl. III. Servisnej zmluvy, ak také omeškanie alebo neposkytnutie Služieb podpory a údržby uvedených v čl. III. Servisnej zmluvy bude zavinené okolnosťami alebo príčinami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa.

3.6. Služba opráv programových a systémových chýb Programu:

Služba slúži k zaisteniu odstránenia programových a systémových chýb Programu. Objednávateľ je oprávnený túto službu používať prostredníctvom Poverených osôb Objednávateľa.

- 3.6.1 Forma podania požiadavky Objednávateľom k poskytnutiu tejto služby opráv chýb, t.j. zadania e-mailom na centrálnej e-mailovej adrese Poskytovateľa.
- 3.6.2 Objednávateľ je povinný vytvoriť zadanie pre poskytnutie tejto služby pokiaľ možno čo najpresnejšie a v takom rozsahu, aby Poskytovateľ bol schopný bez odkladu zadanie riešiť; v prípade nejasností je Poskytovateľ oprávnený požiadať Objednávateľa o doplnenie.
- 3.6.3 Objednávateľ v rámci zadania odhadne stupeň závažnosti chyby podľa jedného z typov chýb uvedených v bode 2.7. Servisnej zmluvy a doručí zadanie so zodpovedajúcim popisom Poskytovateľovi.
- 3.6.4 Poskytovateľ vykoná od prevzatia zadania podľa bodov 3.6.1. až 3.6.3. Servisnej zmluvy zistenie príčiny problému a určí, či sa jedná o chybu Programu alebo o problém iného rázu; o tomto závere neodkladne informuje Poverenú osobu Objednávateľa, a ak to bude možné, odhadne čas potrebný na odstránenie chyby, resp. vyriešenie problému. Poskytovateľ zároveň potvrdí, resp. odmietne kategorizáciu chyby v zadaní Objednávateľa.
- 3.6.5 V prípade rozsiahlejšej chyby alebo hraničného problému (napr. medzi rôznymi systémami v rámci interface a pod.) sa Objednávateľ zaväzuje, že pre potreby zistenia príčiny chyby alebo problému poskytne Poskytovateľovi (na jeho výzvu) potrebnú súčinnosť pomocou svojho príslušne kvalifikovaného zamestnanca či iného pracovníka; takáto osoba bude spolupracovať s Poskytovateľom po celú dobu vykonávania analýzy (získovanie príčin chyby či problému).
- 3.6.6 Lehoty pre odstraňovanie vyššie uvedených chýb začínajú bežať až potom, čo sa zmluvné strany zhodnú na kategorizácii chyby podľa bodu 3.6.4. Servisnej zmluvy. V prípade, že sa

- zmluvné strany na kategorizácii konkrétnej chyby nezhodnú, začína lehota pre jej odstránenie plynúť okamihom fikcie kategorizácie chyby podľa bodu 3.6.13.
- 3.6.7 Forma realizácie tejto služby Poskytovateľom (riešenie) je:
- v mieste sídla Objednávateľa alebo v mieste sídla koncového používateľa (koncových používateľov),
 - vzdialeným zásahom Poskytovateľa v sieti Objednávateľa.
- 3.6.8 Po vykonaní opravy alebo úpravy Programu sa zaväzuje Poskytovateľ dodať Objednávateľovi do 10 pracovných dní:
- akékoľvek nevyhnutné zmeny dokumentácie Programu, ak budú Poskytovateľom publikované,
 - na základe písomného protokolu Patch zmenených modulov resp. funkcií, reporty, pokyny pre správne používanie nových verzií Programu; odovzdanie bude vykonané v elektronickej forme.
- 3.6.9 Všetky relevantné informácie, týkajúce sa zadania a riešenia sú zaznamenávané mailovou komunikáciou vrátane mailovej správy na prihlásenie, resp. odhlásenie sa zo zásahu.
- 3.6.10 V prípade väčšieho rozsahu zadania, resp. riešenia bude akceptácia vykonaná navyše písomným akceptačným protokolom, ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi. Tento protokol podpíšu Poverené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Ak Objednávateľ takto nepotvrdí alebo neodmietne akceptačný protokol do 5 pracovných dní od jeho doručenia, bude Poskytovateľ považovať akceptačný protokol za Objednávateľom odsúhlasený a podpísaný.
- 3.6.11 Termín začiatku odstraňovania chyby môže byť zmenený na základe písomnej dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, a to obojstranne potvrdeným e-mailom.
- 3.6.12 V prípade kumulácie chýb, budú tieto odstraňované postupne v poradí ich výskytu a hlásenia Objednávateľom a v termínoch podľa bodu 3.1. Servísnej zmluvy. Poradie odstraňovania chýb môže byť po dohode zmluvných strán zmenené na základe návrhu Objednávateľa.
- 3.6.13 V prípade, že sa zmluvné strany nedohodnú na kategorizácii chyby podľa bodu 3.6.4. Servísnej zmluvy, má sa za to, že sa jedná o chybu o kategóriu nižšie, ako uviedol Objednávateľ (ďalej len „fikcia kategorizácie chyby“). Pre účely tejto zmluvy sa má za to, že zmluvné strany sa na kategorizácii chyby nedohodli, ak Objednávateľ trvá na ním uvedenej kategorizácii chyby i potom, čo táto bola Poskytovateľom podľa bodu 3.6.4. odmietnutá a Poskytovateľ ju znovu odmietne. V prípade, že sa však dodatočne na základe skutočností ukáže, že kategorizácia konkrétnej chyby Objednávateľom bola správna, má Objednávateľ právo na náhradu škody, ktorá mu postupom podľa tohto ustanovenia vznikla.

3.7 Služba rozšírenia Programu o funkcie vynútené zmenou právnych predpisov SR:

Služba slúži k zaisteniu vykonania úprav Programu vynútených zmenou právnych predpisov SR. Objednávateľ je oprávnený túto službu používať prostredníctvom Oprávnených osôb Objednávateľa.

- 3.7.1 Forma podania požiadavky Objednávateľom k poskytnutiu tejto služby (zadania) e-mailom na centrálnej e-mailovej adrese Poskytovateľa.
- 3.7.2 Objednávateľ je povinný vykonať zadanie pre poskytnutie tejto služby pokiaľ možno čo najpresnejšie a v takom rozsahu, aby Poskytovateľ bol schopný bez odkladu zadanie riešiť; v prípade nejasností je Poskytovateľ oprávnený požiadať Objednávateľa o doplnenie.
- 3.7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje po prevzatí požiadavky (zadania) podľa bodu 3.7.2. Servísnej zmluvy do 10 pracovných dní vykonať jeho analýzu a potvrdiť, či sa jedná o zmenu Programu v dôsledku zmeny právnych predpisov SR alebo o požiadavku iného rázu; o tomto svojom závere neodkladne informuje Poverenú osobu Objednávateľa. Ak sa jedná o zmenu Programu v dôsledku zmeny právnych predpisov SR a ak to bude možné, odhadne čas potrebný pre vyriešenie problému.
- 3.7.4 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať aktualizáciu Programu podľa bodu 3.7. Servísnej zmluvy do 30 pracovných dní od zverejnenia príslušných predpisov v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, pričom Poskytovateľ si vyhradzuje právo túto lehotu predĺžiť v takých prípadoch, kedy zmeny Programu vynútené zmenou právnych predpisov SR vyžadujú preukázateľne dlhšiu dobu, nie však viac ako ďalších 10 pracovných dní.
- 3.7.5 Po vykonaní opravy alebo úpravy Programu zaväzuje sa Poskytovateľ dodať Objednávateľovi do 10 pracovných dní:
- akékoľvek nevyhnutné zmeny dokumentácie Programu, ak budú Poskytovateľom publikované,
 - na základe písomného protokolu Patch zmenených modulov resp. funkcií, databázové metadáta a reporty, pokyny pre správne používanie nových verzií Programu; odovzdanie bude vykonané v elektronickej forme.

- 3.7.6 Všetky relevantné informácie, týkajúce sa zadania a riešenia sú zaznamenávané v knihe zásahov u Objednávateľa, rovnako ukončenie riešenia Poskytovateľom a jeho akceptácia Objednávateľom.
- 3.7.7 V prípade väčšieho rozsahu zadania, resp. riešenia bude akceptácia vykonaná navyše písomným akceptačným protokolom, ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi. Tento protokol podpíšu Poverené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Ak Objednávateľ takto nepotvrdí alebo neodmietne písomný akceptačný protokol do 5 pracovných dní od jeho doručenia, bude Poskytovateľ považovať tento akceptačný protokol za objednávatelom odsúhlasený a podpísaný.
- 3.7.8 V prípade kumulácie zadania podľa bodov 3.7.1. a 3.7.2. Servisnej zmluvy budú tieto realizované postupne v poradí a termínoch podľa dohody zmluvných strán.

3.8 Služba poskytnutia pravidelných servisných návštev:

Služba slúži na poskytnutie konzultácie súvisiacej s prevádzkou a využívaním Programu, na riešenie problémov, požiadaviek alebo otázok súvisiacich s prevádzkou Programu, na vykonanie školení súvisiacich s prevádzkou Programu pre zamestnancov Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený službu používať prostredníctvom Poverených osôb Objednávateľa.

- 3.8.1 Služba je poskytovaná na základe vopred (najneskôr 3 pracovné dni pred uskutočnením návštevy) zmluvnými stranami odsúhlaseného harmonogramu návštev podľa počtu uvedeného v (tabuľke) bode 3.1. Servisnej zmluvy.

3.9 Služba opráv chýb spôsobených používateľmi Programu a služby súvisiace s prevádzkou Programu:

Služba slúži k zaisteniu odstránenia chýb spôsobených používateľmi Programu jeho nevhodným používaním. Služba ďalej slúži na riešenie požiadavky Objednávateľa súvisiacej s prevádzkou Programu, ako je úprava dát, nastavenie systému a pod. Služba však neslúži na odstraňovanie vlastných chýb programu, ktoré nevznikli nevhodným zásahom používateľov Programu zo strany Objednávateľa, na ktoré sa bude vzťahovať reklamačný postup z vadného plnenia. Objednávateľ je oprávnený túto službu používať prostredníctvom Poverených osôb Objednávateľa.

- 3.9.1 Forma podania požiadavky Objednávateľom k poskytnutiu tejto služby t.j. zadanie:
- e-mailom na centrálnej e-mailovej adrese Poskytovateľa.
- 3.9.2 Objednávateľ je povinný vytvoriť zadanie pre poskytnutie tejto služby pokiaľ možno čo najpresnejšie a v takom rozsahu, aby Poskytovateľ bol schopný bez odkladu zadanie riešiť; v prípade nejasností je Poskytovateľ oprávnený požiadať Objednávateľa o doplnenie.
- 3.9.3 Forma realizácie tejto služby Poskytovateľom, t.j. riešenie:
- v mieste sídla Objednávateľa alebo v mieste sídla koncového používateľa (koncových používateľov),
 - vzdialeným zásahom Poskytovateľa v sieti Objednávateľa.
- 3.9.4 Všetky relevantné informácie, týkajúce sa zadania a riešenia budú zaznamenávané v knihe zásahov u Objednávateľa, rovnako tak ukončenie riešenia Poskytovateľom a akceptácia Objednávateľom.
- 3.9.5 V prípade väčšieho rozsahu zadania, resp. riešenia bude akceptácia vykonaná navyše akceptačným protokolom v písomnej podobe, ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi. Tento protokol podpíšu Poverené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Ak Objednávateľ takto nepotvrdí alebo neodmietne písomný akceptačný protokol do 5 pracovných dní od jeho doručenia, bude Poskytovateľ považovať akceptačný protokol za Objednávateľom odsúhlasený a podpísaný.
- 3.9.6 Ak bude Objednávateľ požadovať tieto služby, budú takéto služby Objednávateľovi účtované zvlášť podľa Cenníka hodinových sadzieb podľa bodu 5.2 na základe objednávky.

3.10 Služba rozšírenia Programu o funkcie vynútené zmenou prostredia Objednávateľa:

Služba slúži k zaisteniu vykonania úprav Programu vynútených organizačnou alebo technickou zmenou prostredia Objednávateľa. Tieto zmeny sa týkajú nasledujúcich oblastí:

- organizačné zmeny Objednávateľa alebo zmeny súvisiace so zmenami v štatutárnych dokumentoch alebo rozhodnutiach orgánov Objednávateľa,
- zmeny HW alebo SW prostredia Objednávateľa za predpokladu, že také prevádzkové úpravy Programu nebudú nijako limitované technologickou vykonateľnosťou,
- zmeny súvisiace s prechodom Objednávateľa na iné prevádzkové prostredie Programu, ktoré sú vyvolané zmenou operačného systému alebo databázy za predpokladu, že také prevádzkové úpravy Programu nebudú nijako limitované technologickou vykonateľnosťou.

Článok IV. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY, TRVANIE ZMLUVY

- 4.1. Táto servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Za povinné zverejnenie zmluvy zodpovedá Objednávateľ.
- 4.2. Táto Servisná zmluva je uzavretá na dobu určitú v dĺžke 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Zmluvné strany sú oprávnené Servisnú zmluvu vypovedať kedykoľvek bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 4.3. Zmluvné strany sú oprávnené od Servisnej zmluvy odstúpiť iba na základe niektorého z dôvodov uvedených v bode 4.3.1. alebo 4.3.2 Servisnej zmluvy, pričom účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú okamžite akonáhle je písomné odstúpenie obsahujúce niektorý z dôvodov uvedených v bode 4.3.1. alebo 4.3.2. doručené druhej zmluvnej strane.
- 4.3.1. - druhá Zmluvná strana napriek opakovanému písomnému upozorneniu z dôvodu porušenia Servisnej zmluvy závažným spôsobom poruší akúkoľvek podmienku tejto Servisnej zmluvy a v prípade, že toto porušenie je možné napraviť, takéto porušenie nenapraví počas tridsiatich (30) dní nasledujúcich po prevzatí písomného upozornenia druhej Zmluvnej strany o porušení takejto podmienky a napriek upozorneniu, že Zmluvná strana zamýšľa od tejto Servisnej zmluvy odstúpiť, nezabezpečí ani v dodatočnej lehote nápravu.
- 4.3.2. - nastane ktorákoľvek z nasledujúcich udalostí :
- Objednávateľ opakovane neplatí v termínoch sumy splatné podľa tejto zmluvy a toto porušenie nenapraví do 30 dní po prevzatí písomného upozornenia.
- 4.4. V prípade, že ktorákoľvek Zmluvná strana Servisnú zmluvu na základe bodu 4.2. alebo 4.3. Servisnej zmluvy vypovie, resp. od nej odstúpi, je Poskytovateľ povinný dokončiť všetky Služby podpory a údržby poskytované k poslednému dňu výpovednej lehoty, resp. trvania zmluvného vzťahu, ale len za predpokladu, že sú za tieto Služby podpory a údržby zo strany Objednávateľa zaplatené príslušné poplatky podľa čl. V. Servisnej zmluvy.

Článok V. POPLATKY (CENA) ZA SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY

- 5.1. Poplatok za Služby podpory a údržby uvedené v bodoch 3.6., 3.7. a 3.8. Servisnej zmluvy (ďalej aj tzv. „**štandardná podpora**“), činí k dátumu podpisu Servisnej zmluvy čiastku 50,00 € (slovom: päťdesiat eur) bez DPH mesačne. Tento poplatok sa nebude platiť za obdobie plynutia výpovednej doby po tom ako bola zo strany Objednávateľa zaslaná Poskytovateľovi výpoveď Servisnej zmluvy.
- 5.2. Cena za ostatné služby podľa Servisnej zmluvy neuvedené v bode 5.1. Servisnej zmluvy sa riadi aktuálnym Cenníkom hodinových sadzieb. Cena je 33 € (slovom: tridsaťtri eur) bez DPH za hodinu práce.
- 5.3. Všetky poplatky za Služby podpory a údržby a ďalšie ceny a platby splatné podľa tejto servisnej zmluvy sú uvedené bez DPH, ktorú Poskytovateľ bude vyúčtovať v takej výške a takým spôsobom, ako budú v príslušnej dobe určovať platné právne predpisy SR. Daňové doklady sú splatné 14- tým dňom od dátumu doručenia daňového dokladu Objednávateľovi. V prípade pochybností sa má za to, že doklad bol doručený Objednávateľovi 3 dni po jeho preukázateľnom odovzdaní k poštovnej (či inej zákonom predvídanej) preprave Poskytovateľom.
- 5.4. V prípade neuhradenia faktúry za dodané služby dojednávajú zmluvné strany zmluvnú pokutu vo výške 20,- EUR za každý začatý pracovný deň omeškania.
- 5.5. Všetky poplatky za Služby podpory a údržby podľa bodu 5.1. Servisnej zmluvy budú účtované daňovým dokladom vždy k 15. dňu v mesiaci za daný kalendárny mesiac, pričom tento deň je dňom uskutočnenia zdaniefného plnenia. Ceny za ostatné služby podľa bodu 5.2. Servisnej

zmluvy budú účtované daňovým dokladom vždy k poslednému dňu v mesiaci v ktorom boli tieto ostatné služby Poskytovateľom Objednávateľovi poskytnuté, pričom tento deň je dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Faktúra za prvý kalendárny mesiac bude vystavená k 30. dňu daného mesiaca.

- 5.6. Cestovné náhrady Poskytovateľa budú hradené Objednávateľom Poskytovateľovi podľa Cenníka hodinových sadzieb a kilometrovného Poskytovateľa a príslušných platných predpisov. Cena je 0,50 € (slovom: päťdesiat centov) za kilometer bez DPH. Poskytovateľ bude tieto náklady účtovať daňovým dokladom raz v mesiaci a to vždy k poslednému dňu v kalendárnom mesiaci, pričom tento deň je dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia za daný mesiac.
- 5.7. Objednávateľ zaplatí v prípade neoprávnenej požiadavky na servis alebo konzultácie (napr. vyplývajúcej z neznalosti systému, nekorektného prestavenia parametrov, opakujúcej sa požiadavky, ktorá bola už v minulosti vyriešená, opakovaného prestavenia parametrov do pôvodného stavu a pod.) zmluvnú pokutu vo výške trojnásobku mesačného poplatku podľa bodu 5.1. Za týmto účelom budú Poverené osoby zmluvných strán evidovať uplatnené požiadavky a štvrťročne si ich odsúhlasovať a vyhodnocovať.

Článok VI.

ĎALŠIE PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje nevykonávať akékoľvek úpravy (vytvorenie nových objektov, rušenie a zmeny objektov, zmeny formátov stĺpcov a iné) v schéme metadáta databázy Programu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Na vytvorenie nových objektov Programu Objednávateľom sa nevzťahujú povinnosti Poskytovateľa stanovené Servisnou zmluvou, a to ani v prípade, že s nimi Poskytovateľ vyslovil súhlas. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že aj bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nebude vykonávať dekompiláciu Programu ani jeho častí, nebude ho spätne prekladať do zdrojového kódu, nebude spätne konštruovať zdrojový kód, Program nezmení ani ho neupraví, ani nedovolí, aby Program ako celok alebo jeho časti boli zmenené, modifikované, kombinované alebo začlenené do iných programov bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa. Ďalej sa zaväzuje nezasahovať bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa do dát Programu iným spôsobom než prostredníctvom Programu.
- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude prítomnosť Poskytovateľa v mieste sídla Objednávateľa, či u koncových používateľov pre plnenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich mu zo Servisnej zmluvy nevyhnutná, zabezpečí Objednávateľ Poskytovateľovi pripojenie na sieť Objednávateľa a poskytne Poskytovateľovi ďalšie miesta pre pripojenie staníc Poskytovateľa na sieť Objednávateľa a umožní Poskytovateľovi primeraný prístup do siete a databázy súvisiacej s Programom, ako aj ďalšie potrebné technické vybavenie a podmienky nevyhnutné pre poskytnutie Služieb podpory a údržby.
- 6.3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi prístup do všetkých svojich prevádzkových miestností a zabezpečiť, aby na tento účel a po dobu nevyhnutne potrebnú k splneniu záväzkov Poskytovateľa, vyplývajúcich mu zo Servisnej zmluvy, mal Poskytovateľ k dispozícii kvalifikovaný personál Objednávateľa.
- 6.4. Objednávateľ poskytne ku dňu účinnosti Servisnej zmluvy Poskytovateľovi vzdialené pripojenie (vrátane technických prostriedkov pripojenia) k Programu a databázovému systému v sieti Objednávateľa, vrátane prístupu do databáz súvisiacich s Programom a zaväzuje sa mu poskytnúť akúkoľvek nevyhnutnú súčinnosť, ktorú môže Poskytovateľ v súvislosti so vzdialeným pripojením v budúcnosti požadovať.
- 6.5. Objednávateľ vykoná všetky primerané preventívne opatrenia, aby v súlade s právnymi predpismi o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci platnými na území SR zabezpečil zdravie a bezpečnosť zamestnancov, či iných pracovníkov Poskytovateľa po dobu, keď sa títo budú zdržiavať v mieste sídla Objednávateľa, či v mieste sídla koncových používateľov. Do objektov (priestory pracoviska) môžu vstupovať iba poverení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie BOZP a OPP vlastných zamestnancov.
- 6.6. Objednávateľ vykoná také systémové testy, ktoré môže Poskytovateľ odôvodnene požadovať a pokiaľ to bude potrebné pre realizáciu Služieb podpory a údržby v rámci predmetu plnenia Servisnej zmluvy.
- 6.7. Objednávateľ bude udržiavať na potrebných miestach v súvislosti s plnením povinností podľa Servisnej zmluvy počítačové stanice a sieť, uchová všetky zálohy Programu, databáz súvisiacich

s Programom a súvisiace záznamy plne zabezpečeným spôsobom, zodpovedajúcim počítačovej praxi. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje udržiavať vo svojom informačnom systéme testovacie prostredie pre overovanie dodaných riešení.

- 6.8. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať také technické a organizačné opatrenia, aby prístup do informačného systému Objednávateľa, ktorý mu Objednávateľ umožní, nemohol byť zneužitý neoprávnenými osobami alebo k činnostiam presahujúcim plnenie záväzkov vyplývajúcich zo Servisnej zmluvy.
- 6.9. Poskytovateľ sa zaväzuje viesť evidenciu hlásených chýb a na vyžiadanie Objednávateľa sa zaväzuje odsúhlasiť s Objednávateľom ich stav.

Článok VII

Záručná doba a zodpovednosť za vady

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady plnenia vykonané na základe tejto zmluvy v zmysle ustanovenia § 560 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 7.2. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi záruku na vykonané práce a nové náhradné diely zariadenia, dodané v súvislosti s výkonom, v trvaní 6 mesiacov. Záručná doba začína plynúť podpísaním protokolu o odovzdaní a prevzatí prác a materiálu príslušného plnenia.
- 7.3. Záruka sa vylučuje v týchto prípadoch:
- a) zničenie alebo poškodenie zariadenia nesprávnym zaobchádzaním Objednávateľa,
 - b) zničenie alebo poškodenie zariadenia živelnou udalosťou,
 - c) zničenie alebo poškodenie nesprávnou obsluhou zo strany Objednávateľa,
 - d) poškodenie alebo zničenie zariadenia neodborným zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby,
 - e) poškodenie alebo zničenie v dôsledku poruchy iného zariadenia, ktoré je k zariadeniu pripojené, bez odsúhlasenia Poskytovateľom,
 - f) ak Objednávateľ neumožní prístup k zariadeniam v prípade ich poruchy,
 - g) skrat alebo iné Objednávateľom zavinené pôsobenie elektrického prúdu (napr.: prepätie, mechanické namáhanie spôsobené elektrickým prúdom, vada izolácie – pokiaľ nebola spôsobená vadnou montážou alebo dodávkou Poskytovateľa, indukciou, výpadkom elektrického prúdu a pod.),
 - h) poškodenie vodou z vodovodných zariadení,
 - i) poškodenie pádom alebo vniknutím cudzieho predmetu, ktorý nie je súčasťou zariadenia.

Článok VIII

Zodpovednosť za škodu

- 8.1. Ak poruší jedna Zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane. Za škodu sa považuje skutočná škoda, ušlý zisk a náklady vzniknuté poškodenej Zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou. Za škodu sa nepovažuje nepriama alebo následná škoda.
- 8.2. Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku, vyplývajúceho z tejto zmluvy, došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 8.3. Ak ktorákoľvek Zmluvná strana vznesie nárok voči druhej Zmluvnej strane, ktorý sa následne ukáže ako neopodstatnený, je Zmluvná strana, ktorá vznesla neúspešný nárok, povinná nahradiť druhej Zmluvnej strane všetky náklady, ktoré táto vynaložila na obranu voči takémuto nároku.
- 8.4. Ak porušenie povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku vyplývajúceho z tejto zmluvy spôsobila tretia strana (subdodávateľ), ktorej povinná Zmluvná strana zverila plnenie svojej zmluvnej povinnosti alebo záväzku, je u povinnej Zmluvnej strany vylúčená zodpovednosť za škodu len v prípade, ak by k vzniku škody došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok IX.

Ostatné ustanovenia

- 9.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek spory, ktoré môžu z tejto zmluvy vzniknúť, budú prednostne riešiť predovšetkým dohodou strán. Ak sa spor takto nevyrieši, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená obrátiť sa na vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.
- 9.2. Všetky informácie a materiály, ktoré si Zmluvné strany navzájom poskytnú pri plnení účelu Servisnej zmluvy, budú považované Zmluvnými stranami a / alebo osobami pracujúcimi pre Zmluvné strany, za dôverné a za súčasť obchodného tajomstva druhej Zmluvnej strany, a to v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka a ako s takými sa s nimi bude zaobchádzať. Zmluvné strany a / alebo osoby pre Zmluvné strany pracujúce neoznámia žiadnu vyššie uvedenú informáciu žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany. Za informáciu, na ktorú sa vzťahuje tento článok zmluvy, sa bude považovať akákoľvek informácia získaná v priebehu činnosti Zmluvných strán na základe Servisnej zmluvy, okrem informácií, ktoré sú preukázateľne dostupné širokej verejnosti v čase podpisu Servisnej zmluvy, alebo ktoré sa preukázateľne stali dostupnými širokej verejnosti iným spôsobom ako prostredníctvom neoprávneného použitia alebo neoprávneného prezradenia.
- 9.3. Povinnosť mlčanlivosti stanovená Servisnou zmluvou trvá bez ohľadu na ukončenie platnosti alebo účinnosti Servisnej zmluvy.
- 9.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v súvislosti s plnením podľa Servisnej zmluvy urobia také opatrenia, aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov fyzických osôb, podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Táto povinnosť trvá bez ohľadu na ukončenie platnosti alebo účinnosti Servisnej zmluvy.

Článok X. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vykonať všetky úkony, ktoré sú podľa Servisnej zmluvy, právnych predpisov alebo z iného dôvodu potrebné k tomu, aby došlo k plnej realizácii plnení predpokladaných touto Servisnou zmluvou, a to aj v prípadoch, keď to táto Servisná zmluva výslovne nezmieňuje.
- 10.2. Všetka korešpondencia, ktorá má byť podľa Servisnej zmluvy alebo v jej súvislosti vykonaná, bude zaslaná u oboch Zmluvných strán na adresu uvedenú ako ich sídlo v hlavičke Servisnej zmluvy (prip. na adresu nového sídla v súlade s platným zápisom v obchodnom registri alebo inom registri, ak dôjde v medziobdobí po uzavretí tejto zmluvy k zmene sídla; Zmluvné strany sa zaväzujú o zmene sídla bezodkladne písomne informovať druhú Zmluvnú stranu), a to buď osobným doručením, kuriérskou službou, doporučenou listovou zásielkou alebo faxom s následným bezodkladným doručením originálu predmetnej písomnosti niektorou z predchádzajúcich foriem doručenia. Ak odmietne adresát prevzatie zásielky, má sa za to, že takáto zásielka bola doručená v čase odmietnutia, ak bol adresát informovaný o uložení zásielky, považuje sa takáto zásielka za doručeníu o 12,00 hod. tretieho dňa od jej uloženia, faxová správa sa považuje za doručeníu okamihom vystavenia potvrdenia fax. prístroja odosielateľa o riadnom odoslaní správy za predpokladu, že bol následne bezodkladne doručený originál predmetnej písomnosti.
- 10.3. Ak by niektoré ustanovenie tejto zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nebudú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne neplatné ustanovenie nahradiť novým, zodpovedajúcim hospodárskemu účelu, ktorý zmluvné strany sledovali v čase podpisu tejto zmluvy.
- 10.4. Táto Servisná zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník.
- 10.5. Všetky zmeny, doplnky a dodatky k Servisnej zmluve musia byť vyhotovené v písomnej forme a musia byť podpísané Zmluvnými stranami, inak sú neplatné.
- 10.6. Servisná zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie.

- 10.7. Zmluvné strany týmto výslovne vyhlasujú, že Servisná zmluva bola uzavretá na základe vážnej a slobodnej vôle, nie v tiesni ani za iných nápadne nevýhodných podmienok, že zmluva nebola žiadnym spôsobom vnútená či vynucovaná; ďalej vyhlasujú, že Servisnú zmluvu pred jej podpisom prečítali, zoznámili sa s jej obsahom, jej obsahu porozumeli a súhlasia s ním a na dôkaz toho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Príloha č. 1: Poverené osoby Objednávateľa

Príloha č. 2: Poverené osoby Poskytovateľa

Príloha č. 3: Centrálné telefónne číslo a centrálna e-mailová adresa Poskytovateľa

Objednávateľ:

V dňa

Podpis, pečiatka:

Poskytovateľ

V Banskej Bystrici, dňa

Podpis, pečiatka:

.....
v. r. Ing. Ján Breja
predseda Dopravného úradu

.....
v. r. Ing. Martin Štubian
konateľ spoločnosti

Príloha č. 1

Poverené osoby Objednávateľ'a

Zodpovedná osoba pre preberanie prác: Mgr.Petrlová Gabriela,
Mgr.Ivona Matúšková,
Ing. Šuna Marian

meno priezvisko, titl.	kontakt: e-mail: , tel.:	
Mgr.Petrlová Gabriela,	<u>gabriela.petrlova@nsat.sk</u> ,	+421 2 43 41 27 43
Mgr.Ivona Matúšková,	<u>ivona.matuskova@nsat.sk</u> ,	+421 2 43 41 27 43
Ing. Šuna Marian	<u>marian.suna@nsat.sk</u> ,	+421 2 48 777 535

Zodpovedné osoby pre hlásenie porúch:

meno priezvisko, titl.	kontakt: e-mail: , tel.:	
Mgr.Petrlová Gabriela, (sw)	<u>gabriela.petrlova@nsat.sk</u> ,	+421 2 43 41 27 43
Mgr.Ivona Matúšková, (sw)	<u>ivona.matuskova@nsat.sk</u> ,	+421 2 43 41 27 43

Hw	meno priezvisko, titl.	kontakt: e-mail: , tel.:	
Ing. Šuna Marian	(hw)	<u>marian.suna@nsat.sk</u> ,	+421 2 48 77 75 35

Príloha č. 2

Poverené osoby Poskytovateľ'a

Zdenka Hudecová (SW), kontakt: e-mail: zhudecova@apis.sk, tel.: 048/471 26 30
mobil: 0907 872 933

Peter Múčka (HW), kontakt: e-mail: pmucka@apis.sk, tel.: 048/471 26 27
mobil: 0907 877 663

Príloha č. 3

**Centrálne telefónne číslo a centrálna e-mailová adresa
Poskytovateľ'a**

Centrálne telefónne číslo: +421 471 26 30, 29

Fax: +421 471 26 22

Centrálna e-mailová adresa Poskytovateľ'a: servis@apis.sk