

**Servisná zmluva
o poskytovaní vývojovej podpory aplikačného programového vybavenia
a servisných služieb**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

č. 330/2016/SEP/OMTZ-025

č. 2016/12/03 (dodávateľ)

Objednávateľ:

Názov:	Národný bezpečnostný úrad
Sídlo:	Budatínska 30, P.O. BOX 16, 850 07 Bratislava 57
IČO:	36061701
DIČ:	2021594245
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	7000199517/8180
Štatutárny orgán:	Ing. Jozef Magala, riaditeľ
Kontaktná osoba:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

d'alej len „objednávateľ“

a

Dodávateľ:

Obchodné meno:	TatraSoft Group s.r.o.
Sídlo:	Hroznová 10, 831 01 Bratislava
IČO:	35752831
IČ DPH:	SK2020230828
DIČ:	2020230828
Bankové spojenie:	Tatrabanka a.s.
Číslo účtu:	2629100729/1100
Zapísaná v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 17880/B
Štatutárny orgán:	Ing. František Kalivoda, konateľ

d'alej len „dodávateľ“ alebo spolu „zmluvné strany“.

Článok 1

Predmet zmluvy

1.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa:

- 1.1.1 poskytovať vývojovú podporu pre aplikácie (ďalej len „maintenance“ alebo „podpora“) k dodaným modulom aplikačného programového vybavenia GARIS (ďalej len „APV GARIS“) uvedeným v prílohe č. 2 a v rozsahu služieb podľa všeobecných podmienok poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu uvedených v prílohe č. 1 bod 2.1,
- 1.1.2 zabezpečiť špecifikované servisné služby k dodaným modulom APV GARIS v rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 bod 2.2 písm. a) až h) v oblasti prevádzky dodávateľom dodaného APV GARIS uvedeného v prílohe č. 2,
- 1.1.3 poskytovať programátorské, analytické a servisné služby podľa požiadaviek objednávateľa za účelom zabezpečenia úpravy existujúceho modulu alebo jeho vývoja a zlepšenia.

1.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu podľa článku 3 zmluvy.

Článok 2

Miesto, čas a spôsob poskytovania služieb a podpory

- 2.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby a podporu podľa článku 1 zmluvy v priestoroch objednávateľa, Budatínska 30, Bratislava podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.2 Pri plnení predmetu zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne predpisy a platné slovenské technické normy.
- 2.3 Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie predmetu zmluvy dodávateľom. Ak objednávateľ zistí, že dodávateľ poskytuje servisné služby, práce a podporu v rozpore so zmluvou, je oprávnený požadovať, aby dodávateľ odstránil vady. Ak dodávateľ neodstráni vady ani v lehote stanovenej objednávateľom na to poskytnutej a postup dodávateľa by viedol nepochybne k podstatnému porušeniu zmluvy, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy.

Článok 3

Cena

- 3.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a cenovou ponukou dodávateľa.
- 3.2 Mesačný paušál za podporu a služby podľa článku 1 bod 1.1.1 a 1.1.2 tejto zmluvy je v celkovej sume:
 - 3.2.1 Cena bez DPH 985,00 eur (slovom deväťstoosemdesiatpäť eur),
 - 3.2.2 DPH 20%, 197,00 eur (slovom stodeväťdesiatsedem eur),
 - 3.2.3 Cena spolu s DPH 1 182,00 eur (slovom tisícstoosemdesiatdva eur).

- 3.3 Mesačný paušál za systémové programové vybavenie uvedené v prílohe č. 2 v tabuľke č. 2 je v celkovej sume:
- 3.3.1 Cena bez DPH 91,00 eur (slovom deväťdesiatjeden eur),
 - 3.3.2 DPH 20% 18,20 eur (slovom osemnásť eur a dvadsať centov),
 - 3.3.3 Cena spolu s DPH 109,20 eur (slovom stodeväť eur a dvadsať centov).
- 3.4 Celková suma za služby podľa článku 1 bod 1.1.3 nepresiahne počas platnosti a účinnosti zmluvy finančný limit:
- 3.4.1 Cena bez DPH 19 583,33 eur (slovom devätnásťtisícpäťstoosemdesiattri eur a tridsaťtri centov),
 - 3.4.2 DPH 20 % 3 916,67 eur (slovom tritisícdeväťstošestnásť eur a šesťdesiatsedem centov),
 - 3.4.3 Cena spolu s DPH 23 500,00 eur (slovom dvadsaťtritisícpäťsto eur).
- 3.5 Predpokladaný maximálny počet osobohodín účtovaných dodávateľom je v rozsahu 200 osobohodín; bližšia špecifikácia cien za jednotlivé osobohodiny je uvedená v prílohe č. 7.
- 3.6 Služby podľa článku 1 bodu 1.1.3, ktoré budú nad rámec maximálneho rozsahu osobohodín podľa predchádzajúceho bodu tohto článku budú realizované samostatnou objednávkou.
- 3.7 V cene mesačného paušálu podľa bodu 3.2 tohto článku je zahrnuté uzatvorenie APV GARIS príslušného účtovného obdobia, prevod dát medzi uzatvoreným a novým účtovným obdobím, sprístupnenie nového účtovného obdobia a archivácia predošlého účtovného obdobia.

Článok 4 **Platobné podmienky**

- 4.1 Cenu podľa článku 3 bodov 3.2 a 3.3 bude objednávatel' uhrádzať vopred na tri mesiace na základe faktúr vystavených dodávateľom.
- 4.2 Cena za poskytnuté služby podľa článku 3 bodu 3.4 bude uhradená na základe faktúry vystavenej dodávateľom podľa Evidenčného listu realizovaných prác a služieb (ďalej len „evidenčný list“) uvedeného v prílohe č. 5 alebo preberacieho protokolu uvedeného v prílohe č. 6.
- 4.3 Cenu za skutočne poskytnuté služby podľa článku 1 bodu 1.1 (na základe evidenčných listov alebo preberacieho protokolu) bude objednávatel' uhrádzať na základe doručených faktúr dodávateľom v zmysle článku 1 bod 1.2.
- 4.4 Daňová povinnosť dodávateľa pre vyúčtovanie skutočne vykonaných služieb podľa predchádzajúceho bodu je deň vykonania poslednej služby (na základe evidenčných listov).
- 4.5 Dodávateľ musí svoje práce vyúčtovať overiteľným spôsobom prostredníctvom evidenčného listu alebo preberacieho protokolu.

- 4.6 Podkladom pre vystavenie faktúry je preberací protokol alebo evidenčný list podpísaný oprávnenými pracovníkmi zmluvných strán.
- 4.7 Lehota splatnosti faktúry je 21 dní odo dňa jej riadneho doporučeného doručenia objednávateľovi. Faktúra bude uhradená bankovým prevodom na účet dodávateľa.
- 4.8 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, vrátane najmä nasledovných údajov:
- 4.8.1 presný názov a adresa sídla zmluvných strán,
 - 4.8.2 identifikačné číslo oboch zmluvných strán,
 - 4.8.3 identifikačné číslo pre DPH dodávateľa,
 - 4.8.4 bankové spojenie a číslo účtu dodávateľa,
 - 4.8.5 fakturovaná cena s DPH a bez DPH,
 - 4.8.6 sadzba DPH a suma DPH,
 - 4.8.7 označenie plnenia,
 - 4.8.8 číslo zmluvy,
 - 4.8.9 číslo faktúry a dátum vyhotovenia faktúry,
 - 4.8.10 odtlačok pečiatky dodávateľa a podpis oprávneného zástupcu dodávateľa.
- 4.9 Ak faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti podľa bodu 4.8, objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť dodávateľovi v lehote desať pracovných dní od jej doporučeného doručenia uvedením konkrétnych dôvodov jej odmietnutia, pričom nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doporučeného doručenia opravenej faktúry spĺňajúcej všetky náležitosti. Ak objednávateľ vráti faktúru neoprávnene, po stanovenej lehote alebo bez uvedenia dôvodov na jej vrátenie, lehota splatnosti faktúry sa neprerušuje.
- 4.10 Ak objednávateľ prevezme práce s drobnými vadami a nedorobkami uvedenými v evidenčnom liste alebo v preberacom protokole, je dodávateľ povinný tieto vady a nedorobky odstrániť v novej dohodnutej lehote. Ak dodávateľ vady a nedorobky neodstráni v tejto novej dohodnutej lehote, objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu v sume 5% z ceny jednotlivej požiadavky objednávateľa.

Článok 5

Povinnosti dodávateľa

- 5.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu a služby podľa článku 1 zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb uvedených v prílohe č. 3, pričom počas platnosti a účinnosti zmluvy garantuje odbornosť osoby pre daný modul APV GARIS.
- 5.2 Pracovníci dodávateľa sú povinní v priestoroch objednávateľa dodržiavať organizačné opatrenia upravujúce vstupný režim.
- 5.3 Dodávateľ poskytne bezodplatne objednávateľovi požadovaný počet špeciálnych licencií APV GARIS, ktorého funkcionalita je prístupná a obmedzená nastaveniami len na úroveň prezerania, bez možnosti zapisovania údajov. Počet takýchto požadovaných licencií APV GARIS je však zároveň limitovaný počtom využiteľných licencií existujúceho systémového programového vybavenia SPV Magic a Oracle.

- 5.4 Inštalácia a sprístupnenie požadovaných špeciálnych licencií APV GARIS na prezeranie bude spoplatnené podľa prílohy č. 7 len podľa skutočne vykonaných prác.
- 5.5 Ak zanikol záväzok dodávateľa na vykonanie služieb z dôvodu, za ktorý zodpovedá objednávateľ, je dodávateľ oprávnený požadovať úhradu ceny za objednanú službu za dovtedy poskytnuté služby.
- 5.6 Dodávateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodné pokyny na vykonanie objednaných služieb. Ak nevhodné pokyny prekážajú v riadnom vykonaní služby, je dodávateľ povinný prerušiť vykonávanie do zmeny pokynov alebo do písomného oznámenia objednávateľa, že trvá na svojich pokynoch.

Článok 6

Povinnosti objednávateľa

- 6.1 Objednávateľ umožní pracovníkom dodávateľa vstup do svojich priestorov tak, aby mohli poskytovať služby a podporu v súlade so zmluvou. Po vzájomnej dohode umožní objednávateľ poskytovať služby a podporu aj v mimopracovnej dobe.
- 6.2 Objednávateľ zabezpečí účasť oprávnených pracovníkov pri odovzdaní a prevzatí služieb a prác, ktoré potvrdia v preberacom protokole alebo evidenčnom liste.
- 6.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť a potrebnú dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na poskytnutie služieb tak, aby dodávateľ mohol dodržať termíny podľa zmluvy a požiadaviek objednávateľa.
- 6.4 Objednávateľ objednáva požiadavky na služby a podporu formou objednávky, zaslanej e-mailom, faxom alebo písomne výlučne prostredníctvom oprávnenej osoby podľa prílohy č. 4 – administrátor systému.

Článok 7

Zodpovednosť za vady

- 7.1 Dodávateľ zodpovedá za to, že služby a podpora budú poskytované podľa podmienok tejto zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 7.2 Reklamácie väd plnenia predmetu zmluvy uplatní objednávateľ u dodávateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 7.3 Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne upozorniť písomne druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy.

Článok 8

Zmluvné pokuty

- 8.1 V prípade omeškania plnenia predmetu tejto zmluvy v dohodnutom termíne zaplatí dodávateľ objednávateľovi zmluvnú pokutu 0,05 % za každý deň omeškania tej časti predmetu plnenia, s dodaním ktorej je dodávateľ v omeškaní.

- 8.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry zaplatí objednávateľ dodávateľovi zmluvnú pokutu 0,05% za každý deň omeškania z fakturovanej sumy.
- 8.3 Deň zaplataenia sa rozumie deň pripísania platby na účet dodávateľa, t.j. najneskôr posledný deň uvedený na daňovom doklade ako „deň splatnosti“.
- 8.4 Zmluvné pokuty hradí povinná strana nezávisle na tom, v akej sume vznikne druhej strane v tejto súvislosti škoda, ktorú možno vymáhať samostatne.

Článok 9

Ostatné ustanovenia

- 9.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že informácie a materiály týkajúce sa predmetu zmluvy nebude poskytovať tretej strane, a to ani po skončení platnosti zmluvy. Zároveň sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa § 22 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, o ktorých sa dozvedel.
- 9.2 Zmluvné strany určia kontaktné osoby, ktoré budú zodpovedné za komplexnú realizáciu služieb podľa požiadaviek objednávateľa. Zmeny osôb v prílohe č. 3 a 4 bezodkladne písomne oznámia druhej zmluvnej strane. Dodávateľ garantuje odbornosť poverených osôb pre daný modul APV GARIS.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31. januára 2017.
- 10.2 Zmluvu možno meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomných dodatkov.
- 10.3 Zmluvu je možné vypovedať písomnou formou ktoroukoľvek zmluvnou stranou bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom je doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.
- 10.4 Právne vzťahy, ktoré nie sú v zmluve výslovne upravené, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Rôzne výklady právnych otázok akéhokoľvek druhu budú zmluvné strany riešiť v prvom rade vzájomnou dohodou. Ak dohoda zmluvných strán nie je možná, pre prípadné riešenie sporov zo zmluvy sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
- 10.5 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.6 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú prílohy:
- 10.6.1 Príloha č. 1 – Všeobecné podmienky poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu,

- 10.6.2 Príloha č. 2 – Zoznam programového vybavenia, ktoré sa započítava do paušálneho poplatku,
10.6.3 Príloha č. 3 - Kontakty dodávateľa pre objednávanie servisných služieb,
10.6.4 Príloha č. 4 - Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa,
10.6.5 Príloha č. 5 - Evidenčný list realizovaných prác a služieb,
10.6.6 Príloha č. 6 – Preberací protokol,
10.6.7 Príloha č. 7 – Cenník služieb.
- 10.7 Zmluva je vyhotovená v troch originálnych rovnopisoch, dva rovnopisy pre dodávateľa a jeden rovnopis pre objednávateľa.
- 10.8 Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a s ním súhlasili, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

V Bratislave dňa

Objednávateľ
Národný bezpečnostný úrad

V Bratislave dňa

Dodávateľ
TatraSoft Group, s.r.o.

Ing. Jozef Magala
riaditeľ

Ing. František Kalivoda
konateľ

**Všeobecné podmienky
poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu**

1. Definície pojmov a skratiek

- 1.1. „Vývojová podpora pre aplikácie“, ďalej „maintenance“, je záruka dodávateľa, že bude naďalej rozvíjať produkt.
- 1.2. "Licencia na produkt" obsahuje samotnú licenciu (právo na používanie) na produkt a podmienky prevádzkovania, tak ako sú dohodnuté medzi dodávateľom a objednávateľom.
- 1.3. "Produkt " označuje samotný vykonateľný program s dokumentáciou dodávanou k programu.
- 1.4. „Zpracovanie legislatívnych zmien“ znamená aktualizáciu produktu podľa zmeny platných zákonov, tak aby objednávateľ mal produkt upravený podľa platnej legislatívy.
- 1.5. „Oprava chýb“ znamená zmenu produktu tak, aby sa jeho vlastnosti zhodovali s dokumentáciou dodávanou s produktom v čase dodávky, resp. po update a upgrade.
- 1.6. „Malé vylepšenia“, ďalej „update“, znamenajú zmeny alebo pridania k produktu, ktoré nie sú opravou chýb. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.7. „Veľké vylepšenia a zmena verzie“, ďalej „upgrade“, znamenajú zmeny a vylepšenia produktu, ktoré mu prinášajú podstatne nové vlastnosti. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.8. APV – Aplikačné programové vybavenie

2. Rozsah poskytovaných služieb

2.1. Vývojová podpora APV - maintenance

Na základe zmluvy sa dodávateľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať maintenance na dodané moduly APV.

Pod touto službou sa rozumie:

- a) Poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú včas zapracované všetky legislatívne zmeny formou update resp. upgrade.
- b) Poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú opravované priebežne zisťované chyby v programe formou update.
- c) Poskytovanie nových verzií jednotlivých modulov dodaného APV objednávateľovi (nad rámec zapracovania legislatívnych zmien), ktoré sú vytvorené na základe vlastného prieskumu a analýzy všeobecných potrieb, pričom sa rozširujú funkcie, činnosti a komfort programu formou upgrade.
- d) Pripravenosť na úpravu existujúcich a/alebo vývoj nových modulov APV.

V cene tejto služby nie je zahrnutá úprava existujúcich a/alebo vývoj nových modulov APV, podľa požiadaviek a na základe objednávky objednávateľa.

Požiadavky na vývoj resp. úpravu modulov podľa požiadaviek objednávateľa sa riešia samostatnou objednávkou po vypracovaní ponuky dodávateľom (cena a termín dodania) a jej akceptovaní (schválení) objednávateľom.

V cene nie je zahrnuté poskytovanie potrebných verzii produktov „tretích osôb“. Tie si objednávateľ rieši samostatne.

2.2. Servisné služby

Na základe zmluvy sa dodávateľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané APV nasledovné servisné služby:

- a) HOT-LINE telefonická podpora, zameraná na poskytovanie informácií k prevádzke špecifikovaných modulov APV v čase 08:30 – 16:30 hod. počas pracovných dní na telefónnom čísle uvedenom v prílohe č. 3.
HOT-LINE je informačná služba zameraná výlučne na zásadné prevádzkové otázky, t.j. neposkytuje metodické konzultácie resp. školenia k činnosti konkrétnych programov predmetných modulov APV a nie je servisom po telefóne.

- b) Odstraňovanie zistených skrytých závad v predmetných moduloch APV. Pod pojmom „skryté závady“ sa rozumejú zistené chyby v činnosti predmetných modulov APV, ktoré je možné jednoznačne nasimulovať.
- c) Nástup na riešenie problému najneskôr nasledujúci pracovný deň.
- d) Osobné odborné a metodické konzultácie za úhradu podľa platného cenníka k predmetným modulom APV podľa požiadaviek objednávateľa v termíne a na mieste dopredu dohodnutom s dodávateľom.
- e) Dodatočné inštalácie alebo reinnštalácie predmetných modulov APV za úhradu.
- f) Dodatočné inštalácie resp. reinnštalácie systémového programového vybavenia (operačný systém, MAGIC, databáza, a pod.) za úhradu.
- g) Servisné zásahy za úhradu nahlasované počas pracovnej doby dodávateľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom dobu nástupu na servisný zásah určí dodávateľ v zmysle bodu 2.2 písm. c) tejto prílohy.
- h) Havarijné servisné zásahy za úhradu nahlasované počas pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom hraničnú dobu nástupu na servisný zásah od okamihu nahlásenia určí objednávateľ. Pri tomto type služby uhradí objednávateľ okrem realizovaného servisu aj poplatok za „havarijný“ nástup na servisný zásah podľa aktuálneho cenníka služieb v závislosti od požadovanej hraničnej doby nástupu. Do požadovanej hraničnej doby nástupu sa započítava len čas v rámci pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.), ku ktorému sa v prípade pracoviska objednávateľa vzdialeného viac ako 5 km od sídla dodávateľa pripočíta čas potrebný na presun servisného pracovníka. Pri tomto type služby má dodávateľ právo odmietnuť jej poskytnutie mimo svojej pracovnej doby.

3. Cena za jednotlivé služby

- 3.1. Suma mesačného poplatku za poskytovanie maintenance v rozsahu podľa bodu 2.1 a za zabezpečenie poskytovania servisných služieb podľa bodu 2.2 odseku a) až odseku c) a za poskytovanie platených služieb za zvýhodnenú cenu podľa bodu 2.2 odseku d) až h) je uvedená v príslušnom článku zmluvy.
- 3.2. Pri poskytnutí novej verzie APV objednávateľ uhradí len náklady s tým súvisiace. (cena médií, poštovné, doprava, pomoc pri inštalácii alebo plná inštalácia APV dodávateľom, prípadná konverzia údajov, ak ju nie je možné vykonať automatizovane a ak je nutná pri prechode z verzie na verziu, iné náklady, podľa skutočných nákladov alebo platného cenníka dodávateľom poskytovaných služieb).
- 3.3. Ceny služieb sú účtované vždy podľa aktuálneho cenníka.

4. Podmienky poskytovania podpory APV a servisných služieb

Dodávateľ poskytne objednávateľovi podporu APV a zmluvne špecifikované služby za nasledovných podmienok:

a. Podmienky poskytovania Maintenance k APV

- a) Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky na zabezpečenie prevádzky nových verzií jednotlivých modulov APV:
 - vyššia verzia/podverzia operačného systému, ak aktuálna neposkytuje požadované služby alebo obsahuje chyby, ktoré sa prenášajú do činnosti APV;
 - vyššia verzia/podverzia databázy, ak aktuálna neposkytuje požadované služby alebo obsahuje chyby, ktoré sa prenášajú do činnosti APV;
 - vyššia verzia prostredia Magic, ak to nasadenie novej verzie APV vyžaduje.
- b) Objednávateľ je povinný dodržiavať pokyny pri vlastných inštaláciách jednotlivých úprav v zmysle podmienok vypracovaných dodávateľom pri odovzdaní APV do prevádzky, ktoré prevzal protokolárne.
- c) Dodávateľ je povinný objednávateľovi s minimálne polročným predstihom oznámiť termín ukončenia vývoja a podpory APV v aktuálnom prostredí (operačný systém resp. jeho verzia, databáza resp. jej verzia a verzia Magicu) s tým, že od daného dňa pokračuje vývoj APV vrátane zapracovania legislatívnych zmien v oznámenom novom prostredí/prostrediach.

b. Podmienky poskytovania servisných služieb

- a) Minimálny objednatel'ný rozsah každej jednotlivej platenej služby na pracovisku dodávateľa je 15 minút. Do zúčtovania poskytnutej služby bude započítaných každých započatých 15 minút skutočnej doby trvania poskytnutej služby.

- b) Minimálny objednatel'ný rozsah každej jednotlivéj platenej služby mimo pracoviska dodávateľa sú dve hodiny. Do zúčtovania poskytnutej služby budú započítané dve hodiny plus každých započatých 15 minút v prípade, ak skutočná doba trvania poskytnutej služby presahuje dve hodiny.
- c) V prípade poskytnutia služieb mimo pracoviska dodávateľa uhradí objednávateľ dodávateľovi všetky náklady s tým spojené (strata času na ceste, doprava, a pod.)
- d) Dodávateľ zodpovedá za výslednú kvalitu poskytnutých servisných služieb len v prípade, ak vyriešenie problémov súvisiacich s požadovaným zásahom je v jeho kompetencii resp. možnostiach.
- e) Chyby spôsobené produktmi „tretích strán“ (hardware, operačný systém a jeho rozšírenia, databáza) nie sú predmetom bezplatného servisu. Odstránenie dôsledkov, spôsobených takýmito chybami, môže (je schopný) dodávateľ v rámci plateného servisu vykonať len do „hraníc“ svojich možností.
- f) Pri požiadavke na vykonanie servisu s „neurčitým výsledkom“ (napr. požiadavka na záchranu resp. obnovenie poškodených údajov) uhradí objednávateľ aj prípadné neúspešné práce dodávateľa pri takomto zásahu. (Napríklad, časovo náročná „záchrana“ 90% poškodených údajov s tým, že zvyšných 10% je nevratne poškodených je v konečnom dôsledku z pozície objednávateľa neúspešným zásahom – nie však vinou dodávateľa – a obvykle vedie k nutnosti použitia poslednej záložnej kópie všetkých údajov.)
- g) Objednávateľ je pri poskytovaní servisných služieb povinný:
 - poskytnúť pracovníkom dodávateľa všetky potrebné, resp. doplňujúce informácie súvisiace s požadovaným zásahom (opis resp. demonštrácia problému a pod.).
 - vytvoriť pracovníkom dodávateľa podmienky potrebné pre vykonanie požadovaného servisného zásahu (pracovné miesto – počítač, nevyhnutné prístupy k operačným systémom, aplikáciám, údajom, iným staniciam, serverom a pod.)
 - ak je to nevyhnutné, zabezpečiť výlučný prístup pre pracovníkov dodávateľa k servisovaným objektom, t.j. v prípade potreby zabezpečiť, aby počas doby nevyhnutnej na vykonanie takéhoto zásahu (konverzia údajov, zmena v inštalácii vyžadujúca reštart systémových servisov, fyzického servera a pod.) s týmito objektmi nikto z pracovníkov objednávateľa nepracoval.
 - podpisom oprávneného pracovníka potvrdiť pracovníkom dodávateľa protokol o nástupe a vykonaní servisných služieb. Z uvedeného vyplýva povinnosť objednávateľa zabezpečiť prítomnosť oprávneného pracovníka na mieste poskytovania služieb v čase ukončenia týchto služieb. Oprávnený pracovník je povinný vykonať služby prevziať a podpísať Evidenčný list realizovaných prác a služieb, má však právo (v na to určenej časti) uviesť svoje výhrady ku kvalite resp. obsahu poskytnutých služieb. Podpísané Evidenčné listy realizovaných prác a služieb sú v prípade platených služieb podkladom na ich zúčtovanie.

5. Spôsob objednávaní servisných služieb

- 5.1 Objednávať a tým aj požadovať servisné služby môžu výhradne len oprávnení zamestnanci objednávateľa menovite uvedení v prílohe zmluvy o poskytovaní vývojovej podpory a servisných služieb. Ak sa zmenia oprávnené osoby, tak bude vyhotovený zápis o zmene, ktorý podpíšu zástupcovia oboch zmluvných strán.
- 5.2 Všetky objednávky - požiadavky na servisné služby dodávateľa (s výnimkou požiadavky na havarijný zásah) nahlasované počas pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) nahlasuje objednávateľ prostredníctvom telefónu, faxu alebo e-mailu na servisné oddelenie dodávateľa (telefónne, faxové číslo a e-mailová adresa sú uvedené v prílohe č.3 servisnej zmluvy). V prípade vyzvania zo strany dodávateľa je objednávateľ povinný potvrdiť svoju požiadavku faxom. V prípade inej ako telefonickú komunikáciu sa objednávateľovi odporúča overiť si prijatie požiadavky dodávateľom.
- 5.3 Objednávky – požiadavky na havarijný zásah v rámci pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) s požadovaným nástupom do 4 resp. 8 hodín musia byť objednávateľom nahlasované povinne telefonicky i faxom, pričom v oboch prípadoch musí byť táto požiadavka (nástup do 4 resp. 8 hodín) jednoznačne a nespochybniteľne uvedená.

Poznámka: Poskytnutie tejto služby je spojené s havarijným poplatkom (uvedeným v rámci platného cenníka služieb) a preto je nutná jednoznačná formulácia požiadavky zo strany objednávateľa. Požiadavky typu: žiadame okamžitú opravu, okamžitý zásah, okamžitý nástup, havária a pod. sú bez uvedenia požadovaného nástupu (4 resp. 8 hodín) nepripustné – v opačnom prípade bude požiadavka spracovaná a realizovaná ako bežná a nie „havarijná“.

Zoznam programového vybavenia, ktoré sa započítava do paušálneho poplatku

Tabuľka č.1

Pracovisko	Názov modulu GARIS	počet licencií
Bratislava	Účtovníctvo	5
	Pokladnica	2
	Majetok	2
	Mzdy	3
	Personalistika	3
	MTZ	3
	MIS	1
	Sociál. zabezpečenie	3

Tabuľka č.2

Pracovisko	Názov	počet licencií
Bratislava	MAGIC O/C	12
	ORACLE SEO k APV GARIS	12

Kontakty dodávateľa pre objednávanie servisných služieb

V pracovnej dobe dodávateľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.):

HOT-LINE služba a servis: tel: +421 2 6446 3006

Ostatné služby: tel: +421 2 6446 3006

fax: +421 2 6446 1084

e-mail: servis@tatrasoft.sk

Tabuľka č.1: Odborní Garanti k APV

Názov Modulu APV		
Účtovníctvo	xxxxxxxxxx	
Pokladnica	xxxxxxxxxx	
Majetok	xxxxxxxxxx	
Mzdy	xxxxxxxxxx	
Personalistika	xxxxxxxxxx	
Sociál. zabezpečenie	xxxxxxxxxx	
MTZ	xxxxxxxxxx	
MIS	xxxxxxxxxx	

Príloha č. 4 k zmluve

Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa

Zodpovednosť za /poverený komunikovať pri požiadavkách		Hot-line	Konzultácie	Iné služby	Havárie
Odoslanie schválenej požiadavky dodávateľovi	xxxxxxxxxxxxx				
Administrátor systému	xxxxxxxxxxxxx				
Modul MZDY	xxxxxxxxxxxxx				
Modul ÚČTOVNÍCTVO	xxxxxxxxxxxxx				
Modul MAJETOK	xxxxxxxxxxxxx				
Modul					

Legenda:

V jednotlivých stĺpcoch pre daného pracovníka písmeno **A** (áno) alebo **N** (nie) určuje, či tento pracovník má/nemá oprávnenie požadovať – objednávať príslušnú službu. Je povinnosťou objednávateľa poučiť svojich oprávnených pracovníkov o zmluvných podmienkach poskytovania príslušných služieb.

Hot Line - právo na HOT-LINE služby

Konzultácie - právo objednávať konzultačné služby

Iné služby - právo objednávať ostatné služby okrem havarijného režimu

Havárie - právo požadovať havarijný nástup na servisné zásahy

Evidenčný list realizovaných prác a služieb

Práca sa vykoná na základe:	
servisná zmluva	
objednávky (prijal dňa)	
Objednávateľská organizácia – názov:	
Adresa miesta zásahu:	
Osoba zastupujúca objednávateľa:	
Stručná špecifikácia objednávky:	
Termín vykonania práce (požiadavka):	
Práca sa vykoná v oblasti:	Prácu vykoná (meno vysielaného pracovníka):
HW, SW, siete	
Aplikačné programové vybavenie	
Konzultácie	

Práce realizované počas pracovnej doby (Po - Pia, 8.30 - 16.30)					mimo prac.doby
Realizované činnosti (popis práce)	trvanie (hod.)	kód činnosti	fakturácia A/N	zľava %	druh príplatku %
Celkový počet hodín:					

Prácu vykoná:	
---------------	--

Týmto potvrdzujem, že horeuvedené práce boli skutočne vykonané v zmysle objednávky a riadne prebrané a odskúšané objednávateľom. Výhrady ku kvalite služby a pod.	
Dátum: Podpis objednávateľa: Pečiatka:	_____ _____

Preberací protokol

Objednávateľ Národný bezpečnostný úrad,
Budatínska 30, P.O. BOX 16, 850 07 Bratislava 57

Meno:
Telefón:
Fax:
E-mail

Dodávateľ TatraSoft Group, s.r.o., Hroznová 10, 83101 Bratislava

Meno:
Telefón:
Fax:
E-mail

Dátum:

1. Podpísaním tohto protokolu potvrdzujem prevzatie:

Cena je uvedená bez zákonom schválenej DPH

.....
Národný bezpečnostný úrad

.....
TatraSoft Group, s.r.o.

Tento protokol potvrdíte do 5 pracovných dní buď bez výhrad, alebo pošlite výhrady k vykonaným prácam.
V prípade, že nepotvrdíte protokol a nepošlete ani žiadne výhrady do 5 pracovných dní od jeho doručenia, považuje sa tento protokol za potvrdený bez výhrad a dodávateľ je oprávnený vykonané práce fakturovať a odberateľ je povinný ich uhradiť.

Cenník služieb

Služby realizované osobne u zákazníka	Cena bez DPH
Servisné práce (<i>účtované minimálne 2 hodiny</i>)	59,00€/hod
Servisné práce systémového inžiniera na serveri (<i>účtované minimálne 2 hodiny</i>)	69,00€/hod
Konzultácie a poradenstvo k systémovým prostriedkom (<i>účtované minimálne 2 hodiny</i>)	69,00 €/hod
Konzultácie a poradenstvo k aplikačnému vybaveniu (<i>účtované minimálne 2 hodiny</i>)	59,00 €/hod
Inštalácia Operačných systémov na server	330,00€/server
Inštalácia Databázového servera	499,00€/server
Inštalácia Databázového klienta	35,00€/klient
Inštalácia Mail serverov	199,00€/server
Inštalácia MAGIC na server	120,00€/server
Inštalácia alebo reінštalácia MAGIC na pracovnú stanicu/klient	35,00€/klient
Konverzie údajov (<i>účtované minimálne 2 hodiny</i>)	59,00€/hod
Strata času na ceste (počíta sa každá začatá hodina)	35,00€/hod
Dopravné náklady	0,43€/km
Služby vykonané vzdialeným prístupom	Cena
Inštalácia update programu	42,00€
Servis vzdialeným prístupom – paušálny pripojovací poplatok	30,00€
Servis vzdialeným prístupom (každá i začatá i ¼ hodina)	13,00€/15min
Inštalácia Databázového klienta	35,00€/klient
Inštalácia MAGIC na server	120,00€/server
Inštalácia alebo reінštalácia MAGIC na pracovnú stanicu/klient	35,00€/klient
Konverzie údajov	49,00€/hod
Ostatné služby	Cena
Programátorské práce	59,00€/hod
Analytické práce	69,00€/hod
Nástup na opravu havárie do 8 hod.	75,00€/výjazd
Nástup na opravu havárie do 4 hod.	150,00€/výjazd
Vstupná servisná prehliadka počítača	45,00€/ps
Zapožičanie počítača	1,5% ceny/deň
Služby realizované mimo riadnej pracovnej doby	Cena
Pracovné dni mimo 8.30 – 16.30 h	Príplatok 50 %/hod
Dni pracovného pokoja alebo voľna	príplatok 100%/hod

