



Zmluva na
poskytovanie služieb č.
3/2017

Maintenance, servisnej podpory
a ostatných služieb SW aplikácie
Technický informačný systém

Myslíme v priestore

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ: Trnavská teplárenská, a.s.	
Sídlo:	Coburgova 84, 917 42 Trnava
Zapísaná:	V obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10219/T
Zastúpený:	Ing. Richard Lidik, predseda predstavenstva Ing. Zoltán Barczy, podpredseda predstavenstva
IČO:	36 246 034
IČ DPH:	SK2020166632
DIČ:	2020166632
Bankové spojenie:	ČSOB, a.s. Trnava,
SWIFT (BIC):	CEKOSKBX
IBAN:	SK27 7500 0000 0040 0164 4156
Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:	Ing. Igor Horák
Kontaktná osoba vo veciach technických:	Ing. Igor Horák

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

2. Zhotoviteľ: YMS, a.s.	
Sídlo:	Hornopotočná 1, 917 01 Trnava
Zapísaná:	V obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo: 10037/T
Zastúpený:	Ing. Lucia Dubná, podpredseda predstavenstva
IČO:	36 224 278
IČ DPH:	SK2020163090
DIČ:	2020163090
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
SWIFT (BIC):	GIBASKBX
IBAN:	SK66 0900 0000 0002 8639 7620
Kontaktná osoba vo veciach Zmluvných:	Ing. Milan Kanya
Kontaktná osoba vo veciach Technických:	Mgr. Štefan Hudák

(ďalej len „YMS“ alebo „Zhotoviteľ“)

Preambula

Zhotoviteľ vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky uvedené v tejto Zmluve a je oprávnený túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

Objednávateľ je oprávneným užívateľom SW aplikácie Technický informačný systém, ktorá je softvérovým dielom (počítačový program), dodanej a implementovanej Zhotoviteľom pre Objednávateľa. Dielo vytvorené Zhotoviteľom je dielom podľa zákona č. 185/2015 Autorský zákon v znení neskorších predpisov, ktorý upravuje vzťahy vznikajúce v súvislosti s vytvorením a použitím diela, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora.

1.

Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Zhotoviteľa poskytovať na základe tejto zmluvy pre Objednávateľa služby kontinuálne od 1.1.2017, a to:
- a) služby servisnej podpory SW aplikácie za účelom udržania jej funkčnosti,
 - b) služby maintenance,
 - c) služby technickej podpory podľa požiadaviek Objednávateľa,
- a záväzok Objednávateľa prevziať riadne poskytnuté služby a zaplatiť za ne Zhotoviteľovi cenu v zmysle tejto zmluvy.

2.

Miesto plnenia zmluvy

- 2.1 Miestom plnenia tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Tým nie je dotknuté právo poskytovať služby zo sídla Zhotoviteľa, ak tomu nebráni povaha služieb.

3.

Spôsob poskytovania služieb

3.1 Servisná podpora SW aplikácie

- 3.1.1 Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi služby servisnej podpory SW aplikácie nasledovne:
- a. V prípade vzniku väd SW aplikácie sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi údržbu SW aplikácie počas pracovných dní v týždni od pondelka do piatka, 8 hodín denne, v čase od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesk po 16:00 hod, budú chápané, ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa.

- b. Požiadavku do HelpDesk je za stranu Objednávateľa oprávnený zadať správca príslušného modulu GIS, Registratúra a Digitálny archív, ktorého meno s príslušným kontaktom oznámi Objednávateľ zhotoviteľovi do 5 dní po uzatvorení zmluvy.
- c. Pomoc a podporu pri riešení vzniknutých väd SW aplikácie rieši Zhotoviteľ primárne prostredníctvom HelpDesku zhotoviteľa <https://helpdesk.yms.sk/tat/>, ktorý slúži na evidenciu väd, evidenciu statusov riešenia jednotlivých incidentov. V prípade, že dôjde k nefunkčnosti helpdesku, Objednávateľ je povinný nahlásiť vzniknutý incident telefonicky na číslo 033/59 222 22 a následne zaslať správu o incidente spolu s vyplnením e-mailového formulára o vzniku vady na e-mailovú adresu: support_TAT@yms.sk. Zhotoviteľ je povinný elektronicky potvrdiť Objednávateľovi na e-mailovej adrese správcu príslušného modulu; prijatie e-mailového formulára o vzniku vady. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, Zhotoviteľ je povinný potvrdiť Objednávateľovi prijatie požiadavky na poskytnutie služby servisnej podpory SW aplikácie telefonicky na telefónnom čísle 033/ 55 53 505. Následne po sfunkčnení e-mailovej adresy je Zhotoviteľ povinný potvrdenie poslať aj elektronickou formou.
- d. Telefonické poradenstvo Zhotoviteľa poskytované počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hod. zahŕňa:
- telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov SW aplikácie, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd SW aplikácie,
 - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní SW aplikácie, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.
- 3.1.2 Zhotoviteľ je povinný pri poskytovaní servisnej podpory SW aplikácie dodržať nasledovné časy plnenia, za predpokladu ich nahlásenia Zhotoviteľom podľa bodu 3.1.1:

Kategória vady	Doba odozvy	Doba zásahu
A	2 PD	5 PD
B	3 PD	7 PD
C	3 PD	10 PD

PD - pracovný deň

- 3.1.3 Zaradenie vady do príslušnej kategórie je prvotne na posúdení Objednávateľa, v prípade rozporu o zaradení vady sú zmluvné strany povinné rokovať o zaradení vady do príslušnej kategórie.
- 3.1.4 Zhotoviteľ je povinný dodať Objednávateľovi na základe jeho žiadosti report o nahlásených incidentoch cez helpdesk a zrealizovaných konzultáciách prostredníctvom telefonického poradenstva.

3.2 Maintenance

- 3.2.1 Maintenance oprávňuje Objednávateľa získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie SW aplikácie (upgrade) v rozsahu zakúpenej licencie minimálne jeden krát za 12 (dvanásť) mesiacov počas platnosti zmluvy, ak sú uvoľnené k distribúcii koncovému používateľovi.
- 3.2.2 Obsahová špecifikácia maintenance je uvedená v Prílohe č. 3.
- 3.2.3 Objednávateľ má právo odmietnuť update/upgrade SW aplikácie a/alebo SW aplikácie tretích strán. V takom prípade sa prípadné požiadavky Objednávateľa riešia podľa podmienok platných pre technickú podporu.

3.3 Technická podpora

- 3.3.1 Technická podpora bude vykonávaná len na základe zadania požiadavky na technickú podporu do HelpDesk. Zákaznícky systém HelpDesk sa spúšťa prostredníctvom prehliadača internetových stránok zadáním adresy: <https://helpdesk.yms.sk/tat/>
- 3.3.2 Požiadavku do HelpDesk je za stranu Objednávateľa oprávnený zadať: Ing. Igor Horák, e-mail: igor.horak@tatas.sk. Zadanie požiadavky do HelpDesk sa považuje za Objednávku na čerpanie technickej podpory. V prípade, ak Zhotoviteľom odhadovaná prácnosť na realizáciu zadanej požiadavky je viac ako 4 hodiny, je Zhotoviteľ povinný s osobou oprávnenou za Objednávateľa uvedenou v tomto bode odsúhlasiť celkovú prácnosť riešenia zadanej požiadavky, e-mailová forma je postačujúca.
- 3.3.3 Čas zásahov technickej podpory: Zhotoviteľ bude plniť svoje povinnosti v rámci technickej podpory počas pracovných dní od pondelka do piatka medzi 8:00 h a 16:00 h.
- 3.3.4 Zhotoviteľ je povinný viesť evidenciu zásahov v rámci technickej podpory a poskytnutých hodín. Zodpovedný Projektový manažér na strane Zhotoviteľa je povinný kvartálne zaslať Objednávateľovi elektronickou poštou výkaz poskytnutých hodín za dané obdobie. Jeho súčasťou bude aj popis jednotlivých úloh, na ktoré boli tieto hodiny vyčerpané.
- 3.3.5 Technická podpora je realizovaná 2 druhmi zásahov: urgentný zásah a neurgentný zásah. Rozdiel medzi nimi je v dobe odozvy a Dobe zásahu pre Objednávateľa. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť aj na iných dobách odozvy a zásahu, v závislosti od druhu zadanej požiadavky.
- 3.3.6 *Urgentný zásah* sa predpokladá primárne na serverové pracovisko. Doba odozvy pri urgentnom zásahu je do 8 pracovných hodín od nahlásenia poruchy. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesk po 16:00 hod, budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Doba zásahu pri urgentnom zásahu je do 3 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.3.7 Doba odozvy pri *neurgentnom zásahu* je do 8 pracovných hodín od nahlásenia. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesk po 16:00 hod budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Doba zásahu pri neurgentnom zásahu je do 7 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.3.8 Obsahová špecifikácia technickej podpory je uvedená v Prílohe č. 3.

4.

Cena

- 4.1 Celková cena služieb podľa tejto zmluvy je stanovená vo výške: 20 650 EUR bez DPH (slovom: Dvadsaťtisícšesťstopäťdesiat eur bez DPH) za kalendárny rok, z toho:
 - a. Za poskytovanie maintenance a servisnej podpory modulov GIS (ySpatial) vo výške 13 150 EUR bez DPH (slovom: trinásťtisíc jednostopäťdesiat eur bez DPH) za kalendárny rok.
 - b. za poskytovanie služieb technickej podpory je stanovená v súlade s Prílohou č. 2 vo výške 7 500 EUR bez DPH (slovom: sedemtisíc päťsto eur bez DPH) za kalendárny rok. Služby technickej podpory budú poskytované na základe objednávky v presne stanovenom rozsahu a príslušnej cene.
- 4.2 Ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty, v mene EURO. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.

5.

Platobné a fakturačné podmienky

- 5.1 Cena za služby podľa bodu 4.1, písmeno a) tejto zmluvy bude fakturovaná raz za kalendárny polrok vo výške: 6 575,00 EUR bez DPH, vopred k 1. dňu polroka.
- 5.2 Cena za služby podľa bodu 4.1, písmeno b) tejto zmluvy bude fakturovaná vždy po riadnom vykonaní a prevzatí služby. Cena za jednotlivé služby bude stanovená v súlade s jednotkovými cenami, uvedenými v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 5.3 Objednávateľ uhradí cenu za poskytnuté služby na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom na bankový účet uvedený na faktúre doručenej Objednávateľovi. Faktúry budú vystavené v mene EURO. Platba faktúry prebehne v mene EURO. Zhotoviteľ je povinný vystaviť faktúru do 15-tich dní po poskytnutí služby a riadne ju doručiť Objednávateľovi. Náklady spojené s prevodom fakturovanej sumy z účtu si hradí objednávatel na vlastné náklady.
- 5.4 Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia druhej zmluvnej strane, pričom za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania fakturovanej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne na deň pracovného voľna, pracovného pokoja alebo sviatkov v Slovenskej republike, ako deň splnenia peňažného záväzku bude zmluvným partnerom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.

6.

Licenčné ustanovenia

- 6.1 Ak pri plnení podľa tejto zmluvy vznikne autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Autorský zákon, Zhotoviteľ týmto udeľuje Objednávateľovi nevýhradný, neprevoditeľný, neodvolateľný súhlas na použitie diela (ďalej len „licencia“) a to na dobu trvania autorských práv pre územie SR.
- 6.2 Zhotoviteľ vykonáva majetkové práva k SW aplikácii ako aj všetky práva s tým súvisiace. Zhotoviteľ touto zmluvou nepostupuje výkon svojich majetkových práv na Objednávateľa. Zhotoviteľ v rámci výkonu majetkových práv má v zmysle Autorského zákona právo udeľovať súhlas na každé použitie diela. Právo Zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety udelením súhlasu nezaniká, Zhotoviteľ je len povinný strpieť použitie diela inou osobou v rozsahu udeleného súhlasu.
- 6.3 V prípade, že v rámci úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie podľa tejto zmluvy Zhotoviteľ dodá a/alebo implementuje počítačový program, databázu alebo akékoľvek iné autorské dielo, vo vzťahu ku ktorému Zhotoviteľ nie je držiteľom alebo poskytovateľom práv na jeho používanie, je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť práva na jeho používanie (u príslušného držiteľa alebo poskytovateľa týchto práv) pre Objednávateľa v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku zmluvy.
- 6.4 Zhotoviteľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje autorské práva tretích osôb a je oprávnený s prípadnými autorskými právami nakladať. V prípade, ak súčasťou SW aplikácie je SW alebo licencia tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné pre chod SW aplikácie, platia pre tieto SW/licencie, licenčné ustanovenia ich výrobcu.
- 6.5 Odmena za poskytnutie oprávnení podľa predchádzajúcich bodov tohto článku je zahrnutá v cene za poskytnutú službu.
- 6.6 Zhotoviteľ vyhlasuje, že má autorské práva k dielu, ktoré nie sú zaťažené takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencií, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú. Zhotoviteľ sa súčasne zaväzuje na vlastné náklady vykonať všetky účinné opatrenia na ochranu svojich práv duševného vlastníctva ako aj ochranu práv vyplývajúcich Objednávateľovi z poskytnutých licencií, k čomu sa Objednávateľ zaväzuje poskytnúť Zhotoviteľovi potrebnú

súčinnosť. Objednávateľ je oprávnený užívať dielo len pre účely a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve.

7. Zmluvné sankcie

- 7.1 V prípade akéhokoľvek omeškania Zhotoviteľa s plnením služieb podľa tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený fakturovať Zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,02 % z ceny meškajúcich služieb za každý začatý deň omeškania.
- 7.2 V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku je Zhotoviteľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 7.3 Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo zmluvnej strany na náhradu preukázateľnej škody, prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.

8. Trvanie a ukončenie zmluvy

- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2017.
- 8.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 8.3 Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
- a. písomnou dohodou zmluvných strán;
 - b. zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu;
 - c. odstúpením od zmluvy;
 - d. uplynutím doby platnosti.
- 8.4 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy a/alebo čiastkovej zmluvy v prípadoch stanovených touto zmluvou alebo Obchodným zákonníkom, najmä však v prípade, ak druhá zmluvná strana podstatne poruší svoje zmluvné povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy a/alebo z príslušnej čiastkovej zmluvy. Právne účinky odstúpenia od zmluvy a/alebo čiastkovej zmluvy z dôvodu podstatného porušenia nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje porušenie akejkoľvek povinnosti, vyplývajúcej z tejto zmluvy a/alebo čiastkovej zmluvy, ktoré nebude napravené ani v dodatočnej primeranej lehote písomne stanovenej druhou zmluvnou stranou, minimálne však v trvaní 30 dní. V písomnom upozornení o podstatnom porušení zmluvných povinností je potrebné skutkovo vymedziť konanie, resp. nekonanie porušujúcej zmluvnej strany, ktoré zakladá podstatné porušenie tejto Zmluvy tak, aby ho nebolo možné zameniť s iným konaním, spolu s uvedením konkrétneho spôsobu, akým konaním, resp. nekonaním porušujúcej zmluvnej strany má dôjsť k náprave. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od Zmluvy podľa tohto bodu nemá vplyv na plnenie, ktoré bolo riadne odovzdané a bolo Objednávateľom prijaté, pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia. Odstúpením nie je dotknutý nárok Zhotoviteľa na zaplatenie ceny za také plnenie podľa tejto Zmluvy, ako aj zaplatenie prípadného úroku z omeškania alebo náhrady škody.

9.

Záverečné ustanovenia

- 9.1 Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, platia pre tento zmluvný vzťah ustanovenia právneho poriadku Slovenskej republiky, najmä zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení.
- 9.2 Akékoľvek zmeny zmluvy podliehajú vzájomnému písomnému odsúhlaseniu oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k tejto zmluve.
- 9.3 V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
- 9.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
- 9.5 Ak sa zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu.
- 9.6 Kontaktná osoba vo veciach realizácie predmetu tejto zmluvy za Objednávateľa je: Ing. Igor Horák tel. číslo: +421 905 718 281 (osoba poverená za Objednávateľa) alebo v prípade jej neprítomnosti, ňou vopred písomnou formou poverená osoba.
- 9.7 Kontaktná osoba vo veciach realizácie predmetu tejto zmluvy za Zhotoviteľa je: Mgr. Štefan Hudák tel. číslo: +421 918 618 180, (osoba poverená za Zhotoviteľa), alebo v prípade jej neprítomnosti, ňou vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené Objednávateľovi.
- 9.8 Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť kontaktnú osobu. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktnej osoby. Kontaktné osoby sú oprávnené na bežné činnosti pri realizácii predmetu Zmluvy, najmä na dohadovanie podmienok realizácie Zmluvy, podpisovanie zápisníc, akceptačných protokolov.
- 9.9 Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov.
- 9.10 Zmluvné strany si môžu v príslušných čiastkových zmluvách individuálne dohodnúť aj iné podmienky, ako sa uvádzajú v tejto zmluve. Takto dohodnuté podmienky sú potom platné len pre príslušnú čiastkovú zmluvu a majú prednosť pred ustanoveniami tejto zmluvy.
- 9.11 Táto zmluva vrátane príloh je vyhotovená v štyroch rovnopisoch v slovenskom jazyku, pre každú zmluvnú stranu po dva rovnopisy. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že táto zmluva zodpovedá ich slobodnej vôli, uzavierajú ju dobrovoľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.
- 9.12 Zmluvné strany prehlasujú, že podpisom tejto zmluvy prevzali aj prílohy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- Prílohy:
- Príloha č. 1 Všeobecné obchodné podmienky YMS, a.s.
- Príloha č. 2 Denné sadzby
- Príloha č. 3 Obsahová špecifikácia služieb

Č. Zhotovitele: 3/2017



Za Objednatelě:

Za Zhotovitele:

Ing. Richard Lidl,
predseda predstavenstva

Ing. Zoltán Barczy
podpredseda predstavenstva

2017.06.13 10:00:00