

Zmluva o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb (SLA) č. 2021/10/10 SZ

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka v platnom znení medzi

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Zhotoviteľ: | TatraSoft Group s.r.o. |
| So sídlom: | Hroznová 10, 831 01 Bratislava 3 |
| IČO: | 35 752 831 |
| DIČ: | 202023082 |
| IČ DPH: | SK2020230828 |
| Zápis: | v OR Bratislava I, odd: Sro, vl.č.: 17880/B |
| Bankové spojenie: | Tatra Banka a.s. |
| IBAN: | SK16 1100 0000 0026 2910 0729 |
| Štatutárny orgán: | Ing. František Kalivoda, konateľ |
| (ďalej ako „zhotoviteľ“) | |
|
2. Objednávateľ: |
Záchranná služba Košice |
| | Štátna príspevková organizácia |
| So sídlom: | Rastislavova 43, 041 91 Košice |
| IČO: | 00606731 |
| DIČ: | 2021141980 |
| IČ DPH : | neplatca DPH |
| Zriadená: | Zriaďovacou listinou MZ SR č. 1842/1990-A/I-5 zo dňa 18.12.1990 |
| Bankové spojenie: | Štátna pokladnica |
| IBAN: | SK42 8180 0000 0070 0028 9408 |
| Štatutárny orgán: | Ing. Dušan Kožuško, riaditeľ |
| (ďalej ako „objednávateľ“) | |

Preambula

1. Zmluvné strany prehlasujú, že je medzi nimi uzatvorená Zmluva o dielo 2021/10/10/zd, predmetom ktorej je dodávka informačného systému APV GARIS – Komplexný podnikový ekonomický informačný systém, objednávateľovi (ďalej aj ako „APV GARIS“).
2. Účelom tejto Zmluvy je upraviť vzťahy a záväzky zmluvných strán ako aj spôsob a rozsah poskytovaných služieb zhotoviteľom objednávateľovi vo forme vývojovej podpory a servisu APV GARIS za nižšie uvedených podmienok.

Článok I.

Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je vykonávanie záručného a pozáručného servisu programového vybavenia APV GARIS a jeho aplikačných nadstavieb.
- 1.2. Zhotoviteľ poskytne vývojovú podporu a servis k dodaným modulom Aplikačného programového vybavenia (ďalej len „APV“) uvedených v prílohe č.2 tejto zmluvy a v rozsahu služieb podľa tejto Zmluvy.
- 1.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť aj špecifikované servisné služby k dodaným modulom APV v rozsahu služieb podľa podmienok uvedených v tejto zmluve v oblasti prevádzky zhotoviteľom dodaných modulov APV uvedených v prílohe č.2.
- 1.4. Objednávateľ sa zaväzuje za dodané a prevzaté služby riadne a včas zaplatiť.
- 1.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi nasledovné služby:
 - Maintenance na prostredie MAGIC – vývojová podpora,

- Maintenance na moduly APV GARIS – vývojová podpora,
 - Zmluvný servis.
- 1.6. Predmetom tejto zmluvy je záväzok zhotoviteľa poskytovať objednávateľovi nasledovné služby vývojovej podpory na prostredie MAGIC a moduly APV GARIS:
- 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, t.j. oprava všetkých objavených chýb v programe po dobu platnosti zmluvy, t.j. 48 mesiacov,
 - c) poskytovanie nových verzií jednotlivých modulov dodaného APV objednávateľovi (nad rámec zapracovania legislatívnych zmien), ktoré sú vytvorené na základe vývoja a analýzy všeobecných potrieb, pričom sa rozširujú funkcie, činnosti a komfort programu a najnovšie dostupné funkčné a bezpečnostné aktualizácie – upgrade,
 - d) v prípade potreby, nové verzie SPV MAGIC xpa – Update, Upgrade,
 - e) zabezpečovať pripravenosť na úpravu existujúcich a/alebo vývoj nových modulov APV, t.j. neodmietame úpravu systému podľa požiadaviek objednávateľa,
 - f) poskytovanie potrebných verzií produktov SPV MAGIC xpa.
- 1.7. Zhotoviteľ sa zároveň zaväzuje vykonávať zmluvný servis v rozsahu:
- a) poskytovať objednávateľovi záručný servis po dobu 48 mesiacov počas platnosti zmluvy - bezplatné odstraňovanie zistených skrytých závad v predmetných moduloch APV. Pod pojmom „skryté závady“ sa rozumejú zistené chyby v činnosti predmetných modulov APV,
 - b) zabezpečovať HOT-LINE telefonickú podporu, zameranú na poskytovanie informácií k prevádzke špecifikovaných modulov APV a prevádzkovaného prostredia v čase 08:00 – 16:00 hod. počas pracovných dní,
 - c) 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,
 - d) nástup na riešenie prevádzkových problémov najneskôr nasledujúci pracovný deň.
- 1.8. Zmluvné strany sa dohodli, že predmetom tejto zmluvy nie sú nasledovné služby:
- a) dodatočné školenia na žiadosť objednávateľa,
 - b) pripojovací poplatok pri vzdialenom prístupe,
 - c) pri poskytnutí novej verzie APV objednávateľ uhradí len náklady s tým súvisiace. (napr.: pomoc pri inštalácii alebo plná inštalácia APV zhotoviteľom, príp. cestovné náklady, 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 a platného cenníka zhotoviteľom poskytovaných služieb).
 - d) odborné a metodické konzultácie podľa platného cenníka k predmetným modulom APV a podľa požiadaviek objednávateľa v termíne a na mieste dopredu dohodnutom so zhotoviteľom.
 - e) dodatočné inštalácie alebo reínštalácie predmetných modulov APV za úhradu na základe samostatne vystavenej objednávky objednávateľom. (napr.: v prípade kúpy nového Hardvéru, a pod.)
 - f) dodatočné inštalácie resp. reínštalácie systémového programového vybavenia (MAGIC, ORACLE a pod.)
 - g) služby na základe samostatne vystavenej objednávky objednávateľom,
 - h) servisné práce, ktoré sú vyžiadané objednávateľom a nevznikli chybou na strane zhotoviteľa (napr.: prevádzkové problémy, systémové problémy, chyby obsluhy, neodborný zásah užívateľa, poruchy Hardvéru, resp. systémového prostredia, atď.),
 - i) poskytovanie potrebných verzií produktov od tretích osôb,
 - j) úprava existujúcich modulov na základe samostatnej požiadavky objednávateľa,
 - k) náhrada hotových výdavkov.
- 1.9. Služby podľa bodu 1.8 môžu byť vykonávané na základe samostatnej objednávky objednávateľa počas platnosti tejto zmluvy, pričom budú spoplatnené podľa cenníka zhotoviteľa, ktorý tvorí prílohu č. 5 tejto zmluvy.

Článok II. Doba platnosti zmluvy

2.1. Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti.

Článok III. Cena

3.1. Cena za dohodnuté poskytované služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je tvorená dohodou v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení v rozsahu:

Položka	Množstvo	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
SLA / 48 mesiacov (softvérová servisná podpora)	1 kpl	13.656,00 Eur	2.731,20 Eur	16.387,20 Eur
Cena spolu		13.656,00 Eur	2.731,20 Eur	16.387,20 Eur

3.2. Cena podľa bodu 3.1 tohto článku zmluvy v sebe zahŕňa:

- cena za maintenance na prostredie MAGIC – vývojová podpora po dobu 48 mesiacov – 3.312,-Eur bez DPH, t.j. 3.974,40 eur s DPH,
- cena za maintenance na moduly APV GARIS – vývojová podpora po dobu 48 mesiacov – 7.758,-Eur bez DPH, t.j. 9.309,60 Eur s DPH,
- cena za poskytovanie servisných služieb po dobu 48 mesiacov – 2.586,-Eur bez DPH, t.j. 3.103,20 Eur s DPH.

3.3. Ďalšie služby nad rámec tejto zmluvy vykoná zhotoviteľ na základe samostatne vystavenej objednávky objednávateľom. Objednávateľ uhradí zhotoviteľovi faktúru len za vykonané služby uvedené v objednávke a potvrdené protokolom o vykonaní služby.

Článok IV. Platobné podmienky

- 4.1 Cena podľa článku III. tejto zmluvy za predmet zmluvy predstavuje maximálnu cenu za rozsah stanovený v čl. I tejto zmluvy a sú v nej zahrnuté všetky náklady zhotoviteľa po dobu trvania zmluvy ako aj náklady v prípade odstúpenia od používania. Zhotoviteľ prehlasuje, že cenová ponuka je kompletná a v priebehu plnenia zmluvy nemá nárok na navýšenie ceny.
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za služby poskytované podľa tejto zmluvy bude uhrádzaná po častiach na základe mesačných faktúr vystavených zhotoviteľom najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci za ktorý patrí zhotoviteľovi mesačná odmena, a to vo výške pomerne k počtu mesiacov trvania zmluvy, t.j. výške 284,50 eur bez DPH mesačne. K tejto cene bude pripočítaná DPH vo výške podľa platných právnych predpisov. Faktúra musí byť písomná a riadne doručená objednávateľovi.
- 4.3 Cena služieb bude uhradená bezhotovostne na účet zhotoviteľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Objednávateľ nezodpovedá za omeškanie úhrady faktúry, ktorá je spôsobená nepripísaním finančných prostriedkov na účet zhotoviteľa zo strany jeho finančného ústavu, z tohto dôvodu pre účely tejto Zmluvy sa za deň úhrady považuje dátum odpísania platenej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu zhotoviteľa.
- 4.4 Splatnosť faktúry, doručenej objednávateľovi, je 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak faktúra nebude vystavená vecne a formálne správne, objednávateľ ju vráti zhotoviteľovi na prepracovanie a opravu s tým, že lehota splatnosti faktúry sa bude počítat následne od doručenia opravenej, formálne a vecne správne vyhotovenej faktúry. Vrátením nesprávne vyhotovenej faktúry zhotoviteľovi na prepracovanie a opravu sa objednávateľ nedostáva do omeškania s úhradou dojednanej ceny, uvedenej vo faktúre. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti.

- 4.5 V prípade, ak sa po uzatvorení tejto zmluvy preukáže, že na relevantnom trhu existuje cena (ďalej tiež ako „nižšia cena“) za rovnaké alebo porovnateľné plnenie, ako je obsiahnuté v tejto zmluve a zhotoviteľ už preukázateľne v minulosti za takúto nižšiu cenu plnenie poskytol, resp. ešte stále poskytuje, pričom rozdiel medzi nižšou cenou a cenou podľa tejto zmluvy je viac ako 5 % v neprospech ceny podľa tejto zmluvy, zaväzuje sa zhotoviteľ poskytnúť objednávateľovi pre takúto plnenie objednané po preukázaní tejto skutočnosti dodatočnú zľavu vo výške rozdielu medzi ním poskytovanou cenou podľa tejto zmluvy a nižšou cenou.

Článok V.

Sankcie

- 5.1. Pre prípad omeškania objednávateľa s úhradou splatnej faktúry bude zhotoviteľ oprávnený uplatniť úrok z omeškania vo výške 0,05% z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
- 5.2. Pri oneskorení dodania poskytovaných služieb má objednávateľ nárok si účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z mesačnej ceny za služby za každý aj začatý deň omeškania zhotoviteľa.

Článok VI.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 6.1. Objednávateľ je povinný oboznámiť zamestnancov so všeobecne záväznými podmienkami poskytovania doplnkových služieb k APV a k prevádzkovanému prostrediu, podľa tejto zmluvy, ako aj s obsahom servisného protokolu (príloha č. 4 tejto zmluvy), podpísovaného pri ukončení resp. preberaní poskytnutých služieb.
- 6.2. Poskytovanie služieb dohodnutých v tejto zmluve sa riadi podľa „Všeobecných záväzných pravidiel“ poskytovania servisných služieb k APV dodávaného firmou TatraSoft Group s.r.o. uvedených v prílohe č.1 tejto zmluvy.
- 6.3. Objednávanie servisných služieb u zhotoviteľa môžu vykonávať len oprávnení zamestnanci objednávateľa uvedení v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 6.4. Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť kritické vady predmetu zákazky, t.j. vady znemožňujúce užívanie APV GARIS a alebo podstatne obmedzujúce jeho používanie v rozsahu zmluvne dohodnutej funkcionality, a to v lehote najneskôr do 5 kalendárnych dní od jej nahlásenia objednávateľom.

Článok VII.

Ďalšie dojednania

- 7.1. Za nie vlastnú vinu zhotoviteľa sa rozumejú podmienky, ktoré zapríčinila „vyššia moc“ a podmienky, ktoré zhotoviteľ nevie ovplyvniť. Napr.: výpadok elektrického prúdu, neprejazdnosť cestných komunikácií k objednávateľovi a pod.
- 7.2. Zhotoviteľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodné pokyny na vykonanie objednaných služieb. Ak nevhodné pokyny prekazujú v riadnom vykonaní služby je zhotoviteľ povinný prerušiť vykonávanie do zmeny pokynov, alebo do písomného oznámenia objednávateľa, že trvá na svojich pokynoch.

Článok VIII.

Zmena zmluvy

- 8.1. Túto zmluvu je možné počas jej trvania zmeniť iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami, pokiaľ tieto nebudú v rozpore s ust. § 18 ods. 2 a 3 zákona o verejnom obstarávaní a nezmení sa charakter tejto zmluvy, ktoré sa po podpísaní zmluvnými stranami a nadobudnutím ich účinnosti stávajú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 8.2. Túto zmluvu je možné zmeniť vo forme písomného dodatku k tejto zmluve počas jej trvania, ak potreba zmeny vyplynula z okolností, ktoré Nadobúdateľ ako verejný obstarávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať a zmenou sa nemení charakter tejto zmluvy.

- 8.3. Túto zmluvu je možné zmeniť počas jej trvania bez nového verejného obstarávania dodatkom k tejto zmluve maximálne do 10 % hodnoty pôvodnej zmluvnej ceny uvedenej v tejto zmluve.
- 8.4. Túto zmluvu je ďalej možné zmeniť počas jej trvania vo forme písomného dodatku k tejto zmluve, aj ak:
- a) vznikne dôvodná úprava ceny uvedenej v čl. III bod 3.1 tejto zmluvy smerom nadol taká, že časť predmetu zmluvy sa počas jej plnenia prejavila ako časť predmetu zmluvy, ktorú nie je potrebné k jej splneniu zrealizovať,
 - b) nastane potreba realizácie doplňujúcej časti predmetu zmluvy špecifikovaného v čl. I tejto zmluvy, ktoré sú nevyhnutné pre splnenie predmetu zmluvy, avšak nie sú zahrnuté v tejto zmluve, poskytuje ich pôvodný zhotoviteľ a zmena zhotoviteľa nie je možná z ekonomických alebo technických dôvodov, pričom ide najmä o požiadavku vzájomnej zameniteľnosti alebo interoperability s existujúcim predmetom zmluvy definovaným podľa tejto zmluvy a zmena zhotoviteľa spôsobí objednávateľovi významné ťažkosti alebo podstatnú duplicitu nákladov,
 - c) potreba zmeny zmluvy vyplynie z okolností, ktoré objednávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať. Zhotoviteľ najneskôr do 5-tich pracovných dní odo dňa zistenia vyššie uvedených skutočností predloží objednávateľovi k odsúhlaseniu zoznam položiek, špecifikáciu a ceny k odsúhlaseniu. Až po písomnom súhlase zo strany objednávateľa, strany zmluvy uzavrú dodatok k tejto zmluve,
 - d) nastane neočakávaná potreba dojednať medzi zmluvnými stranami zmenu termínu plnenia z dôvodov:
 - vzniku skutočností definovaných ako vyššia moc,
 - vzniknutých nepredvídaných prekážok zo strany objednávateľa,
 - e) nastane situácia vedúca k nahradeniu pôvodného zhotoviteľa novým zhotoviteľom, za podmienky, že tento zhotoviteľ spĺňa pôvodne určené podmienky účasti a je právnym nástupcom pôvodného zhotoviteľa v dôsledku jeho reorganizácie, vrátane zlúčenia a splynutia alebo úpadku,
 - f) nastane potreba vykonať formálne alebo administratívne zmeny zmluvy (napr. zmena v osobe štatutárneho orgánu, zmena čísla bankového účtu a pod.)

Článok IX.

Trvanie a ukončenie zmluvného vzťahu

- 9.1. Táto Zmluva sa ukončí uplynutím jej doby trvania, to znamená uplynutím 48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2. Túto Zmluvu je možné pred uplynutím doby trvania ukončiť i vzájomnou dohodou oboch zmluvných strán.
- 9.3. Zmluvu nie je možné vypovedať, je však od nej možné odstúpiť výlučne z dôvodov uvedených v tejto Zmluve.
- 9.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy výlučne v prípade, ak:
- a) ak zhotoviteľ aj napriek písomnému upozorneniu objednávateľa pokračuje vo vadnom poskytovaní služby;
 - b) ak je zrejmé, že zhotoviteľ nedokáže dodať služby alebo ich časť riadne a/alebo včas alebo ak zastavil dodanie služieb pred ich dokončením;
 - c) sa voči zhotoviteľ vedie konkurzné konanie, konanie o povolenie reštrukturalizácie, návrh na vyhlásenie konkurzu bol zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo ak zhotoviteľ vstúpil do likvidácie;
 - d) z dôvodu omeškania zhotoviteľa s dodaním služieb alebo ich časti po dobu dlhšiu ako 10 dní;
 - e) z dôvodu nepodstatného porušenia Zmluvy, pokiaľ zhotoviteľ porušenie povinnosti alebo omeškanie s jej splnením napriek písomnej výzve objednávateľa neodstránil ani v primeranej lehote poskytnutej mu na to objednávateľom, pričom za primeranú lehotu sa považuje lehota 14 dní;
 - f) z dôvodu iného podstatného porušenia Zmluvy zhotoviteľom.
- 9.5. Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy výlučne z nasledovných dôvodov:

- a) z dôvodu, že objednávateľ neposkytuje zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť podľa Zmluvy po dobu viac ako 14 po sebe nasledujúcich dní;
 - b) z dôvodu iného podstatného porušenia Zmluvy objednávateľom,
 - c) z dôvodu nepodstatného porušenia Zmluvy, pokiaľ objednávateľ porušenie povinnosti alebo omeškanie s jej splnením napriek písomnej výzve zhotoviteľa neodstránil ani v primeranej lehote poskytnutej mu na to zhotoviteľom, pričom za primeranú lehotu sa považuje lehota 14 dní,
 - d) z dôvodu ak je objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny podľa článku III. tejto zmluvy dlhšie ako 60 dní.
- 9.6. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto zmluvy, ak táto zmluva nemala byť uzavretá so zhotoviteľom v súvislosti so závažným porušením povinnosti vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie.
- 9.7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy, ak počas plnenia predmetu zmluvy mu bol právoplatne uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 182 ods. 3 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní.
- 9.8. Zhotoviteľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia zákazu nelegálneho zamestnávania zhotoviteľom je objednávateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení.
- 9.9. Odstúpenie od tejto zmluvy musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne s uvedením dôvodu, pre ktorý zmluvná strana odstupuje od zmluvy a bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení tejto zmluvy dozvedela.
- 9.10. Na odstúpenie od zmluvy sa vyžaduje písomná forma. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom riadneho doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
- 9.11. V prípade odstúpenia od zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou budú plnenia začaté v čase odstúpenia riadne ukončené a preukázateľné náklady spojené s plnením predmetu zmluvy do tej doby budú v plnej výške zo strany objednávateľa uhradené.

Článok X.

Osobitné ustanovenia

- 10.1. Objednávateľ a zhotoviteľ sa zaväzujú neposkytnúť tretej strane žiadne informácie a údaje, ktoré získal v súvislosti s plnením ustanovení tejto zmluvy a ktoré predmetný IS používa alebo spracováva.
- 10.2. Zhotoviteľ môže postúpiť akékoľvek práva a povinnosti z tejto zmluvy vrátane postúpenia pohľadávky vzniknutej podľa tejto zmluvy, alebo s ňou súvisiacej na tretie osoby len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa. Ak zhotoviteľ postúpi akékoľvek práva a povinnosti z tejto zmluvy vrátane postúpenia pohľadávky vzniknutej podľa tejto zmluvy, alebo s ňou súvisiacej na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, takéto postúpenie sa považuje za neplatné. Udelenie písomného súhlasu objednávateľa podlieha predchádzajúcemu písomnému schváleniu jeho zriaďovateľom.
- 10.3. Spory, ktoré vzniknú pri plnení zmluvy budú zmluvné strany riešiť dohodou. Pokiaľ k dohode nedôjde, uplatnia svoje právo a nároky podľa všeobecne platných prepisov pre príslušným súdom Slovenskej republiky.
- 10.4. Pokiaľ zhotoviteľ použije na dielčie dodávky predmetu zmluvy ďalších čiastkových dodávateľov (ďalej len subdodávateľia), zoznam týchto subdodávateľov tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpisu zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu zmluvy, musí byť tento subdodávateľ odsúhlasený formou dodatku k zmluve.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia

- 11.1 Vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 11.2 V prípade, ak niektoré ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v takom prípade zaväzujú dodatkom k tejto zmluve nahradiť neplatné či neúčinné ustanovenie ustanovením platným či účinným, ktoré čo najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu ustanovenia neplatného či neúčinného. Do uzavretia takého dodatku platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.3 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 11.4 Táto zmluva je vyhotovená v štyoch rovnopisoch, pričom objednávateľ obdrží dve vyhotovenia a zhotoviteľ dve vyhotovenia. Každý rovnopis tejto zmluvy má platnosť originálu.
- 11.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsahu zmluvy porozumeli, text zmluvy je pre nich dostatočne určitý, zmluvu uzatvárajú slobodne, vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok.
- 11.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy:
1. Všeobecné podmienky poskytovania servisných služieb k APV dodávaného firmou TatraSoft Group s.r.o.
 2. Moduly APV a licencie Magic O/C, ktoré sa započítavajú do zmluvnej ceny služieb
 3. Kontakty objednávateľa a dodávateľa pre objednávanie servisných služieb
 4. Protokol o vykonaní a prebratí služieb
 5. Cenník nezazmluvnených služieb

V Bratislave dňa 07.12.2021

V Košiciach dňa 16.12.2021

.....
TatraSoft Group s.r.o.
Ing. František Kalivoda, konateľ

.....
Záchranná služba Košice
Ing. Dušan Kožuško, riaditeľ

Príloha č.1:

Všeobecné podmienky poskytovania servisných služieb k APV dodávaného firmou TatraSoft Group s.r.o.

1. Definície pojmov a skratiek

- 1.1. „**Vývojová podpora a servis pre aplikácie**“, je záruka zhotoviteľa, 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 zhotoviteľom a objednávateľom
- 1.3. "**Produkt**" označuje samotný vykonateľný program s dokumentáciou dodávanou k programu.
- 1.4. „**Štandardný software**“ softwarový balík GARIS alebo niektorý z jeho modulov v aktuálnej verzii
- 1.5. „**Špeciálny zákazkový software**“ software alebo modul APV vytvorený na základe samostatnej objednávky, ktorý nie je súčasťou systému GARIS.
- 1.6. „**Zapracovanie legislatívnych zmien**“ znamená aktualizáciu produktu podľa zmeny platných zákonov, tak aby objednávateľ mal produkt upravený podľa platnej legislatívy od platnosti zmeny legislatívy.
- 1.7. „**Oprava chýb**“ znamená zmenu produktu tak, aby sa jeho vlastnosti zhodovali s dokumentáciou dodávanou s produktom v čase dodávky, resp. po update a upgrade.
- 1.8. „**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 odberateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.9. „**Veľké vylepšenia a zmena verzie**“, ďalej „**upgrade**“, znamenajú zmeny a vylepšenia produktu, iné ako oprava chýb a update, ktoré mu prinášajú podstatne nové vlastnosti. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.10. **APV** – Aplikačné programové vybavenie

1. Rozsah poskytovaných služieb

2.1. Vývojová podpora a servis APV

Na základe zmluvy sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané moduly APV nasledovné služby.

- a) Bezplatné poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú včas zapracované všetky legislatívne zmeny formou update resp. upgrade.
- b) Bezplatné poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú opravované priebežne zisťované chyby v programe formou update.
- c) Bezplatné 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 a najnovšie dostupné funkčné a bezpečnostné aktualizácie - upgrade.
- d) Pripravenosť na úpravu existujúcich a/alebo vývoj nových modulov APV.

V cene tejto služby nie je zahrnutá úprava existujúcich 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 zhotoviteľom (cena a termín dodania).

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

2.2. Servisné služby k APV a k prevádzkovému prostrediu

Na základe zmluvy sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané APV a prevádzkové prostredie nasledovné servisné služby:

- a) Bezplatná HOT-LINE telefonická podpora, zameraná na poskytovanie informácií k prevádzke špecifikovaných modulov APV a prevádzkovaného prostredia v čase 08:00 – 16:00 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) Bezplatné 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) Osobné odborné a metodické konzultácie za úhradu podľa platného cenníka k predmetným modulom APV a podľa požiadaviek objednávateľa v termíne a na mieste dopredu dohodnutom so zhotoviteľom.
- d) Dodatočné inštalácie alebo reinnštalácie predmetných modulov APV za úhradu na základe samostatne vystavenej objednávky objednávateľom.
- e) Dodatočné inštalácie resp. reinnštalácie systémového programového vybavenia (MAGIC, ORACLE a pod.) sa môžu vykonať za úhradu na základe samostatne vystavenej objednávky objednávateľom.
- f) Servisné zásahy za úhradu nahlasované počas pracovnej doby dodávateľa (pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom dobu nástupu na servisný zásah určí zhotoviteľ.

3. Cena za jednotlivé služby.

- 3.1. Pri poskytnutí novej verzie APV objednávateľ po dohode so zhotoviteľom uhradí len náklady s tým súvisiace. (napr.: cena médií, poštovné, doprava, pomoc pri inštalácii alebo plná inštalácia APV zhotoviteľom, 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 a platného cenníka zhotoviteľom poskytovaných služieb).
- 3.2. Ceny ostatných služieb sú účtované vždy podľa aktuálneho cenníka.

4. Podmienky poskytovania vývojovej podpory a APV a servisných služieb

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

4.1. Podmienky poskytovania vývojovej podpory a APV a servisných služieb

- a) Objednávateľ po dohode so zhotoviteľom vytvorí potrebné 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) Zhotoviteľ 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.

4.2. Podmienky poskytovania servisných služieb

- a) Minimálny objednatel'ný rozsah každej jednotlivéj platenej služby na pracovisku zhotoviteľa je 30 minút. Do zúčtovania poskytnutej služby bude započítaných každých započatých 30 minút skutočnej doby trvania poskytnutej služby.
- b) Za platenú službu poskytnutú na pracovisku zhotoviteľa sa považuje aj jej telefonické poskytnutie (telefonické konzultácie, údržba údajov prostredníctvom vzdialenej komunikácie a pod.). Termín telefonického poskytnutia služby určí zhotoviteľ po dohode s objednávateľom.

Telefonické platené služby sú realizované na účet objednávateľa, t.j. v rámci volania zo strany objednávateľa. Volajúci oprávnený pracovník objednávateľa bude poučený o podmienkach poskytovania požadovanej služby. Objednávateľom ústne odsúhlasená skutočná doba trvania telefonicky poskytnutej služby bude podkladom na jej zúčtovanie.

- c) Minimálny objednatel'ny rozsah každej jednotlivéj platenej služby mimo pracovisko zhotoviteľa je jedna hodina. Do zúčtovania poskytnutej služby bude započítaná jedna hodina plus každých započatých 30 minút v prípade, ak skutočná doba trvania poskytnutej služby presahuje jednu hodinu.
- d) V prípade poskytnutia služieb mimo pracoviska zhotoviteľa uhradí objednávateľ zhotoviteľovi všetky náklady s tým spojené (strata času na ceste, doprava, ubytovanie do výšky 33 € /deň, diéty a pod.)
- e) Zhotoviteľ zodpovedá za výslednú kvalitu poskytnutých servisných služieb len v prípade, ak vyriešenie problémov súvisiacich s požadovaným zásahom je v jeho kompetencii resp. možnostiach.
- f) Chyby spôsobené produktmi „tretích strán“ (hardware, operačný systém a jeho rozšírenia, automatické update-y, databáza) nie sú predmetom bezplatného servisu s výnimkou vadných nastavení realizovaných zhotoviteľom. Odstránenie dôsledkov, spôsobených takýmito chybami, môže (je schopný) zhotoviteľ v rámci plateného servisu vykonať len do „hraníc“ svojich možností.
- g) Pri požiadavke na vykonanie servisu s „neurčitým výsledkom“ (napr. požiadavka na záchranu resp. obnovenie poškodených údajov) o čom zhotoviteľ písomne oboznámil objednávateľa, uhradí objednávateľ aj prípadné neúspešné práce zhotoviteľa 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 zhotoviteľa – a obvykle vedie k nutnosti použitia poslednej záložnej kópie všetkých údajov.)
- h) Objednávateľ je pri poskytovaní servisných služieb povinný:
 - poskytnúť pracovníkom zhotoviteľa všetky potrebné, resp. doplňujúce informácie súvisiace s požadovaným zásahom (opis resp. demonštrácia problému a pod.).
 - vytvoriť pracovníkom zhotoviteľa podmienky potrebné pre vykonanie požadovaného servisného zásahu (pracovné miesto – počítač, nevyhnutné prístupy k operačným systémom, aplikáciám, údajom, iným staniciam, serverom a pod.)
 - poskytnúť pracovníkom zhotoviteľa vzdialený prístup.
 - ak je to nevyhnutné, zabezpečiť výlučný prístup pre pracovníkov zhotoviteľa 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 zhotoviteľa 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 vykonané služby prevziať a nesmie odmietnuť podpísať servisný protokol, má však právo (v na to určenej časti) uviesť svoje výhrady ku kvalite resp. obsahu poskytnutých služieb. Podpísané servisné protokoly sú v prípade platených služieb podkladom na ich zúčtovanie.

5. Spôsob objednávania servisných služieb

- 5.1. Za objednávateľa môžu objednávať servisné služby výhradne len oprávnení zamestnanci menovite uvedení v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
- 5.2. Objednávky na servisné služby nahlási objednávateľ prostredníctvom telefónu a potvrdí e-mailom na servisné oddelenie zhotoviteľa počas pracovnej doby - v pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod.
Telefónne a e-mailová adresa sú uvedené v prílohe č.3 tejto zmluvy.
Zhotoviteľ potvrdí objednávateľovi akceptáciu objednávky – požiadavky e-mailom.

Príloha č.2 :**Moduly APV a licencie Magic O/C, ktoré sa započítavajú do zmluvnej ceny služieb**

Názov modulu	Počet aktívnych licencií	Z toho súčasne pracujúcich
Podvojný účtovníctvo, rozpočet, plán nákladov a výnosov	7	5
Pokladničná kniha	2	1
Kniha bankových dokladov		
Evidencia pohľadávok a záväzkov, vystavovanie odberateľských faktúr	3	2
Evidencia majetku	2	1
Skladová evidencia	8	4
Evidencia objednávok	3	1
Evidencia zmlúv/zákaziek		
Spolu	25	14
administrátor IT	3	1
Spolu vrátane admin. IT	28	15
MAGIC O/C 15:users		15

Príloha č.3 :

Kontakty objednávateľa pre objednávanie servisných služieb :

Ing. Filip Orator	tel: 0940 984 437	email: filip.orator@zske.sk
Ing. Ľudmila Kolesárová	tel: 0911 408 167	email: ludmila.kolesarova@zske.sk
Ing. Martin Kočíško	tel: 0948 272 085	email: martin.kocisko@zske.sk
Ing. Roman Ondaš	tel: 0940 946 269	email: roman.ondas@zske.sk

V pracovnej dobe zhotoviteľa (pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod.):

Kontakty dodávateľa na poskytovanie servisných služieb:

HOT-LINE služba a servis:	tel: +421 2 6446 3006
	tel: +421 2 6446 3006
e-mail:	servis@tatrasoft.sk

Príloha č. 4 :

Protokol o vykonaní a prebratí služieb

Protokol o vykonaní a prebratí služieb

Služby sa vykonajú na základe:	
Zmluvy ...	
objednávku (prijal dňa, hodina)	
Objednávateľ – názov:	
Adresa miesta zásahu:	
Osoba zastupujúca zhotoviteľa:	
Stručná špecifikácia objednávky:	
Termín vykonania služby (požiadavka):	
Služba sa vykonala v oblasti:	Službu vykonal /a (meno vysielaného zamestnanca):
HW, SW, siete	
Aplikačné programové vybavenie	
Konzultácie	

Služby 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:					

Dátum:	Pečiatka a podpis zhotoviteľa :
Meno, Priezvisko	

Dátum:	Pečiatka a podpis zhotoviteľa :
Meno, Priezvisko	

Týmto potvrdzujeme, že horeuvedené služby boli skutočne vykonané v súlade s objednávkou a prevzaté a odskúšané.

***Cenník prác a služieb pre zákazníkov
platiacich servisný poplatok***

<i>Kód činnosti</i>	Činnosti	<i>Cena bez DPH</i>
P	Programátorské práce	68,00 €/hod
A	Analýza, analytické práce	68,00 €/hod
KO	Konzultácie a poradenstvo k aplikačnému vybaveniu	56,00 €/hod*
KOSYS	Konzultácie a poradenstvo k systémovým prostriedkom	68,00 €/hod*
SE	Servisné práce	56,00 €/hod*
SESYS	Servisné práce systémového inžiniera na serveri	68,00 €/hod
SEVP	Servisné práce vzdialeným prístupom (každá začatá ¼ hodina)	14,00 €/15min
VP	Servisné práce vzdialeným prístupom – pripojovací poplatok	15,00 €/zásah
SC	Strata času na ceste (počíta sa každá začatá hodina)	39,00 €/hod
DN	Dopravné náklady	0,45 €/km
H	Nástup na opravu havárie do 8 hod.	75,00 €/výjazd
UH	Nástup na opravu havárie do 4 hod.	150,00 €/výjazd
P50	Pracovné dni mimo 8.30 – 16.30 h	príplatok 50%hod
P100	Dni pracovného pokoja alebo voľna	príplatok 100%hod

* Konzultácie, alebo servisné práce vykonané u zákazníka sú účtované minimálne 2 hodinami.