

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi:

Poskytovateľ :

Obchodné meno : **BIOMETRIC spol. s r.o.**
Sídlo : Rovniankova 2, 851 02 Bratislava
Zastúpená : Ing. Vladimír GALAJDA – konateľ spoločnosti
IČO : 438 74 801
IČ DPH : SK2022498731
Banka : FIO banka, a.s. pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK3683300000002900250266

zapísaný v OR OS Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 49662/B

Používateľ :

Obchodné meno : **Mestská zeleň Hlohovec, s.r.o.**
Sídlo : Šafárikova 30, 920 01 Hlohovec
Zastúpená : Jaroslav MIKLOVIČ - konateľ spoločnosti
IČO : 50 182 161
IČ DPH : SK2120208948

zapísaný v OR OS Trnava, Oddiel Sro, vložka č. 37125/T

I.

ÚČEL A POVAHA ZMLUVY

Táto zmluva sa uzatvára podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka ako „nepomenovaná zmluva.“

Účelom tejto zmluvy je upraviť vzájomné vzťahy pri poskytovaní **servisných, softvérových a cloudových služieb** (ďalej len zmluva).

II.

PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom zmluvy je: **Závazok poskytovateľa** v priebehu účinnosti zmluvy poskytovať používateľovi ním objednané **servisné, softvérové a cloudové služby** (ďalej len „služby“), a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto zmluvou a **záväzok používateľa** služby riadne používať a platiť za ne poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto zmluvou v článku III.

Softvérová licencia: dochádzkový systém APW 50 zamestnancov, 5 užívateľia

2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, rešpektujúc podmienky dohodnuté v tejto zmluve. Ďalej sa zaväzuje poskytovať tieto služby riadne, včas, bez vád, s potrebnou odbornou starostlivosťou a tomu zodpovedajúcou kvalitou podľa platných zákonov. **Rozsah a podmienky služieb sú uvedené v prílohe č. 1, č. 2, a č. 3, tejto zmluvy.**

- 2.3. Zmluvné strany si dohodli navzájom **nevýhradné** poskytovanie služieb. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby aj pre iných používateľov, a rovnako je používateľ oprávnený v rozsahu predmetu zmluvy využívať aj služby iných poskytovateľov.

III. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY ZA SLUŽBY

- 3.1. Cena služieb je stanovená dohodou zmluvných strán.
- 3.2. Cena za poskytnuté **servisné, softvérové a cloudové služby** predstavuje sumu **528,00 EUR** + DPH za 1 rok používania.
- 3.3. Platba za službu bude fakturovaná poskytovateľom **ročne**.
- 3.4. Cenu za služby je možné meniť pri rozšírení licencie len vzájomnou dohodou zmluvných strán, formou písomného súhlasu používateľa so zvýšením ceny.
- 3.5. Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 3.6. V prípade, že používateľ vypovie zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, nemôže si uplatniť nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za poskytovanie služby/služieb do konca fakturačného obdobia, pokiaľ k tejto výpovedi neprišlo z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany poskytovateľa.

IV. DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu **neurčitú**.

V. SANKCIA A PENÁLE

- 5.1. V prípade omeškania používateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti, je poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči používateľovi úrok z omeškania v dohodnutej výške 0,05 % denne z dlžnej sumy vrátane DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania až do zaplatenia. Týmto nie je dotknutý prípadný nárok poskytovateľa na náhradu škody voči používateľovi.
- 5.2. Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb, pokiaľ používateľ bude v omeškaní s úhradou za poskytnuté služby viac ako 15 kalendárnych dní od ich splatnosti. V tomto prípade poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním služieb.

VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, a ustanovenia zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Povinnosť poskytovateľa ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje, ktoré mu budú poskytnuté môže spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade so zmluvou a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutý na dosiahnutie jej účelu. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku zmluvy, ukončiť ich spracovanie a osobné údaje zlikvidovať.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky opatrenia potrebné na to aby povinnosti uvedené v tomto článku plnili aj všetky osoby na strane poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy.

VII. UKONČENIE ZMLUVY

7.1. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť zmluvu :

- dohodou zmluvných strán
- jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.

7.2 Používateľ je oprávnený ukončiť zmluvu výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia druhej zmluvnej strane.

7.3 Ukončením zmluvného vzťahu nie je dotknuté právo na náhradu spôsobenej škody.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1. Vzťahy zmluvných strán založené touto zmluvou, ak ich zmluva výslovne neupravuje, sa riadia slovenskými právnymi predpismi, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

8.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie zmluvných ustanovení, alebo omeškanie spôsobené pri plnení jej povinností z dôvodu vyššej moci.

8.3. Zmluva môže byť zmenená na základe dohody zmluvných strán výlučne písomne, formou dodatku očíslovaného podľa poradia.

8.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, ich vôľa je slobodná a vážna, prejav vôle je dostatočne zrozumiteľný a určitý, zmluvná voľnosť nie je obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme. Zmluvné strany si zmluvu prečítali a bez výhrad súhlasia s jej ustanoveniami.

8.5. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán dostane po podpise zmluvy jeden rovnopis.

8.6. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami

V Bratislave, dňa 18.5.2022

V Hlohovci, dňa.....

Za poskytovateľa :

BIOMET

BIOMET
Rovňanské
ICO 438

.....
In
kc

Za používateľa :

.....
Jaroslav
konateľ

Príloha č.1: Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Aplikačné programové vybavenie informačného systému AttendanceProW (ďalej aj „APV“)
je dielo vytvorené poskytovateľom na základe iného zmluvného vzťahu na to, aby informačný systém poskytoval požadované funkcie.

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie b uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

a) Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00do 16,30hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).

b) Vzdialená správa

Prístup do IT systému Objednávateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, Teamviewer, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

c) ON-SITE

On-site support označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Objednávateľa a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a objednávateľom.

Dostupnosť podpory

Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Objednávateľa.

Požiadavka

Požiadavka klienta na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy.

Prístup do helpdesku obdrží klient pri odovzdaní Diela.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po reakciu Poskytovateľa, Znamená, že zhotoviteľ registruje žiadosť objednávateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve.

Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu diela.

Kategorizácia vád

Kritická vada

„**Kritická vada – kategória A**“ softvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradne riešenie alebo existuje náhradne riešenie ktoré nie je akceptovateľné Objednávateľom pre negatívny dopad na činnosť objednávatel'a (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa.)

Závažná vada

„**Závažná vada – kategória B**“ softvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradne riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Objednávateľovu činnosť alebo prevádzku. (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

Bežná vada

„**Bežná vada - kategória C**“ softvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradne riešenie existuje a je akceptované Objednávateľom.

Závažnosť chyby (Prioritu P1-P3) musí jednoznačne určiť Objednávateľom v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Objednávateľom výhradne formou a spôsobom určeným v Zmluve.

V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od objednávatel'a (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete objednávatel'a alebo na inú súčinnosť objednávatel'a), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade, ak Objednávateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávatel'ovi bude pri prevádzke Informačného systému AttendanceProW - Dochádzkový systém poskytovať tieto služby:

- a) opravy väd aplikačného programového vybavenia IS,
- b) úpravy aplikačného programového vybavenia IS v súvislosti so zmenou legislatívy,
- c) prevádzkovanie help-desku pre IS,
- d) migrácia databázy na iné PC
- e) úpravy aplikačného programového vybavenia IS,
- f) ostatné služby (následné a doplňujúce školenie, inštalácia,...),

Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

2.2 V cene je zahrnuté :

2.2.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.2 Garantovaná doba vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.3 Poskytovanie služieb z bodov a) až c) článku 2.1

2.2.4 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Objednávateľa.

2.3 V cene nie je zahrnuté:

2.3.1 Poskytovanie služieb bodov d) až f) článku 2.1

3. Miesto plnenia

3.1 Prevádzka poskytovateľa: BIOMETRIC, spol. s r. o., Trnavská cesta 84, 821 02 Bratislava

3.2 Prevádzka objednávatel'a: Mestská zeleň Hlohovec, s.r.o., Šafárikova 30, 920 01 Hlohovec

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
PREMIUM	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	Helpdesk + telefon + tw
Bez garancie	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	helpdesk

Reakčné doby podľa kategórie väd

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
PREMIUM	A	4 pracovných hodín	2 pracovných dní
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +02/210 254 60 –počas prac. dní v čase 8:00 – 16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný na požiadavku Objednávateľa za reagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá Objednávateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideľuje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

6. Súčinnosť objednávateľa

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- 6.1.1. poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav APV,
 - 6.1.2. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra objednávateľa,
 - 6.1.3. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV, ako aj prílohách k tejto zmluve.
- 6.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený preto, že objednávateľ mu z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol povinnú súčinnosť podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV. Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

7. Spôsob poskytovania služieb

- 7.1. Projektovým manažérom objednávateľa bude: IVETA DŠLEJOVÁ
Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:
- 7.1.1 predkladal návrhy na úpravy APV,

7.1.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

7.1.3 potvrdzoval výkazy prác,

7.1.4 zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa

7.1.5 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

7.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Juraj Némethy**

Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:

7.2.1 vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy APV,

7.2.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

7.2.3 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

7.3 Opravy chýb APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

7.4 Úpravy APV budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér objednávateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa. Ku každému návrhu na úpravu APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 5 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:

7.4.1. či navrhovanú úpravu APV považuje za realizovateľnú,

7.4.2. počet človekodní, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy APV vyžaduje, či sa jedná o úpravu APV väčšieho rozsahu (úprava vyžaduje min. 5 človekodní).

7.5. Pri úpravách APV, ktoré podľa stanoviska projektového manažéra poskytovateľa budú realizovateľné ako úpravy APV väčšieho rozsahu, projektoví manažéri dohodnú podmienky realizácie navrhovanej úpravy.

Práce vykonané podľa bodu č. 7.4 a 7.5 tejto zmluvy podliehajú spoplatneniu podľa prílohy č. 3 - cenník prác a služieb tejto zmluvy.

7.6. Služby budú poskytované osobne resp. cez vzdialenú podporu.

7.7. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.

7.8. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o., servisné stredisko

Telefónne číslo: 02/210 254 60

Mail: podpora@biometric.sk

8. Záruky

8.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

V Bratislave, dňa

18.5.2022

BIOMETRIC

BI
Rc
IC

31

V Hlohovci, dňa

18.5.2022

Me
Šal

.....