



Zmluva na  
poskytovanie služieb č.  
3/2018

Technická podpora SW aplikácie VIS  
ŠVPS

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

<b>1. Objednávateľ: Štátna veterinárna a potravinová správa SR</b>	
Sídlo:	Botanická 17, 842 13 Bratislava
Zapísaná:	Zriadená zo zákona
Zastúpený:	Prof. MVDr. Jozef Bireš, DrSc. – ústredný riaditeľ
IČO:	00156426
IČ DPH:	-
DIČ:	2020798571
Bankové spojenie:	7000068189/8180
SWIFT (BIC):	SPSRSKBA
IBAN:	SK83 8180 000 0070 0006 8189
Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:	Prof. MVDr. Jozef Bireš, DrSc.
Kontaktná osoba vo veciach technických:	Ing. Peter Kurucz

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

<b>2. Zhotoviteľ: YMS, a.s.</b>	
Sídlo:	Hornopotočná 1, 917 01 Trnava
Zapísaná:	V obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č. 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:	Lucia Dubná – podpredseda predstavenstva

(ďalej len „YMS“ alebo „Zhotoviteľ“)

## Preambula

1. 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.
2. Objednávateľ je oprávneným užívateľom SW aplikácie Veterinárny informačný systém (ďalej aj ako „VIS“).

### 1.

## Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Zhotoviteľa poskytovať na základe tejto zmluvy pre Objednávateľa :
  - a) služby technickej podpory,a záväzok Objednávateľa prevziať riadne poskytnuté služby a zaplatiť za ne Zhotoviteľovi cenu v zmysle tejto zmluvy.
- 1.2. Touto Zmluvou sú podporované systémy:
  - a) Aplikácia VIS
  - b) WebGIS
  - c) ITIS Portál
  - d) ITIS Manager

### 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 z miesta Zhotoviteľa, ak tomu nebráni povaha služieb.

### 3.

## Spôsob poskytovania služieb

### 3.1 Technická podpora

- 3.1.1 Technická podpora bude vykonávaná len na základe zadania požiadavky na technickú podporu do HelpDesk. Zákaznícky systém HelpDesk sa spúšťa prostredníctvom prehliadača internetových stránok zadaním adresy: <https://helpdesk.yms.sk/svps/>
- 3.1.2 Požiadavku do HelpDesk je za stranu Objednávateľa oprávnený zadať : Ing. Peter Kurucz, e-mail: [kurucz@svps.sk](mailto:kurucz@svps.sk), resp. ním poverená osoba. 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.
- 3.1.3 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.
- 3.1.4 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.

- 3.1.5 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.
- 3.1.6 *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 2 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.1.7 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 5 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.1.8 Obsahová špecifikácia technickej podpory je uvedená v Prílohe č. 3.

## 4.

### Cena

- 4.1 Celková cena služieb podľa tejto zmluvy je stanovená vo výške: 44 258,50 EUR bez DPH (slovom: Štyridsaťštyritisícdeväťdesiatosem 50/100 eur bez DPH) za kalendárny rok, z toho:
- Cena služieb za poskytovanie technickej podpory je stanovená v súlade s Prílohou č. 2, maximálne vo výške 44 258,5 EUR bez DPH (slovom štyridsaťštyritisícdeväťdesiatosem eur a päťdesiat centov bez DPH.)
  - Fakturované budú iba skutočne realizované a uskutočnené práce.
- 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 technickej podpory bude fakturovaná mesačne v zmysle počtu poskytnutých hodín technickej podpory na základe výkazu a akceptačného protokolu podpísaného oboma zmluvnými stranami. Po dohode objednávateľa a zhotoviteľa je možné dohodnúť iné fakturačné obdobie.
- 5.2 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.
- 5.3 Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia druhej zmluvnej strane, pričom za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne na deň pracovného voľna, 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 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej ako „Autorský zákon“),

Zhotoviteľ týmto udeľuje Objednávateľovi Štátna veterinárna a potravinová správa SR nevýhradný, neprevoditeľný, neodvolateľný súhlas na použitie diela (ďalej len „licencia“) na neobmedzené časové obdobie pre územie SR. Zdrojové kódy a príslušnú dokumentáciu prípadnej zmeny odovzdá zhotoviteľ v elektronickej forme na relevantnom nosiči pri podpísaní akceptačného protokolu.

- 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 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 31.12.2018 alebo do vyčerpania finančného plnenia zmluvy v súlade s článkom 4. Cena, podľa toho čo nastane skôr.
- 8.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z. Zmluvné strany výslovne

súhlasia so zverejnením zmluvy v jej plnom rozsahu vrátane príloh a dodatkov v centrálnom registri zmlúv vedenom na úrade vlády SR.

- 8.3 Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
- písomnou dohodou zmluvných strán;
  - zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu;
  - odstúpením od zmluvy;
  - 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.

## 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. 513/91 Zb. Obchodný zákonník, 185/2015 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 zmiernu, 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: Peter Kurucz tel. číslo: +421 905 531 050 (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: Ing. Lucia Dubná, tel. číslo: +421 335922222, (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

Za Objednávateľa:

Za Zhotoviteľa:

.....  
Prof. MVDr. Jozef Bíreš, DrSc.

ústredný riaditeľ

.....  
Ing. Lucia Dubná

podpredseda preedstavenstva

## Príloha č. 1: Všeobecné obchodné podmienky YMS, a.s.

### 1. Definície

1. VOP – Všeobecné obchodné podmienky YMS.
2. Zhotoviteľ je YMS, a.s, Hornopotočná 1, 917 01 Trnava, IČO: 36224278, DIČ: SK2020163090, zapísaná v OR OS Trnava, oddiel Sa, vložka č. 10037/T („YMS“).
3. Objednávateľ je osoba, s ktorou YMS uzatvorila Zmluvu.
4. SW aplikácia - Softvérové dielo (počítačový program) , ktorý bol dodaný a implementovaný Zhotoviteľom pre Objednávateľa.
5. Ostatné služby - poskytovanie školení, konzultácií a odborného poradenstva súvisiaceho so SW aplikáciou.
6. Vývoj SW aplikácie - zmena a/alebo úprava SW aplikácie alebo jej časti, podľa požiadaviek Objednávateľa a za podmienok dohodnutých podľa tejto zmluvy.
7. Doba zásahu - záväzný čas odstránenia vady, počítaný medzi nahlásením vady Objednávateľom a jej odstránením Zhotoviteľom. (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od okamihu zadania požiadavky technickej podpory do doby uzatvorenia požiadavky Zhotoviteľom (v prípade poskytovania technickej podpory).
8. Doba odozvy - reakčná doba Zhotoviteľa, počítaná od nahlásenia vady Objednávateľom do nástupu na jej definovanie/odstránenie (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od zadania požiadavky na technickú podporu zo strany Objednávateľa po akceptovanie v systéme zo strany Zhotoviteľa (v prípade poskytovania technickej podpory).
9. Vada - akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém SW aplikácie, brániaci jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúci jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky. Za vadu sa nepovažuje stav, ktorý je spôsobený funkčnosťou softvéru tretej strany a na ktoré nemá Zhotoviteľ vplyv.
10. Na účely plnenia predmetu tejto zmluvy vady rozdeľujeme do troch kategórií:  
Vada kategórie A – SW aplikácia nie je použiteľná vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jej činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.  
Vada kategórie B – funkčnosť SW aplikácie je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa.  
Vada kategórie C – ostatné drobné vady SW aplikácie, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B.
11. Človekoden (MD) - 8 (osem) človekohodín, strávených 1 (jedným) pracovníkom Zhotoviteľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
12. Servisná podpora sú služby zabezpečenia chodu SW aplikácie s definovanými Dobami zásahu a Dobami odozvy.
13. Maintenance je spôsob udržania SW aplikácie v stave použiteľnom s meniacim sa SW, HW okolím formou updatov, upgradov a patchov realizovaný dodaním novej verzie SW aplikácie. Obsahová špecifikácia maintenance je uvedená v Prílohe č. 3.
14. Technická podpora predstavuje vyžiadané služby podpory súvisiace so SW aplikáciou, ktorých obsahová špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 3.
15. HelpDesk - informačný komunikačný systém na zabezpečenie servisnej a technickej podpory, ktorý slúži na vzájomnú komunikáciu, aj na zadanie požiadaviek od Objednávateľa voči Zhotoviteľovi.
16. Softvér tretej strany - Softvérové dielo (počítačový program), ktorý je použitý ako základná aplikácia pre fungovanie a použitie SW aplikácie zhotoviteľa, napr. od spoločností ESRI,



INTERGRAPH, IBM, operačný systém a pod. Spôsob používania softvéru tretej strany je upravený v dokumentácii k takémuto softvéru, ktorej obsah má prednosť pred zmluvou, ak zmluvné strany nedohodnú inak. Za softvér tretej strany sa nepovažuje operačný alebo databázový systém či integračné platformy.

## 2. Spôsob uzatvárania čiastkových zmlúv

Ak pre poskytovanie služieb je vyžadovaná čiastková zmluva, platí minimálne nasledovné:

1. Podstatnou náležitosťou každej čiastkovej zmluvy je označenie zmluvných strán, presná špecifikácia požadovanej služby, termín plnenia, miesto plnenia a cena určená spôsobom dohodnutým v tejto zmluve.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje akceptovať návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy Objednávateľa vyhotovený a doručený v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, súčasťou ktorých tieto VOP sú. Zhotoviteľ sa zaväzuje akceptovaný návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy doručiť Objednávateľovi bezodkladne, najneskôr však do piatich pracovných dní od dňa doručenia návrhu na uzavretie čiastkovej zmluvy.
3. Čiastková zmluva sa považuje za uzavretú okamihom doručenia akceptovanej čiastkovej zmluvy Objednávateľovi.

## 3. Spôsob poskytovania služieb

### Vývoj SW aplikácie

1. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy požiadať o zmenu a/alebo úpravu (doplnenie, rozšírenie) SW aplikácie. Žiadosť o zmenu SW aplikácie sa stáva pre zmluvné strany záväznou, až na základe uzavretej čiastkovej zmluvy.
2. Objednávateľ predloží Zhotoviteľovi Žiadosť o zmenu SW aplikácie, ku ktorej je Zhotoviteľ najneskôr do 10 pracovných dní (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak) od jej doručenia povinný vypracovať Návrh riešenia, v ktorom uvedie:
  - a. či je navrhovaná úprava a/alebo zmena SW aplikácie realizovateľná,
  - b. popis navrhovaného riešenia,
  - c. odhad časových a personálnych kapacít a navrhovaných nákladov u Objednávateľa,
  - d. predpokladané dopady na softvér a informačné systémy tretích strán, s ktorými SW aplikácia komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
  - e. navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
  - f. navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
  - g. definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
  - h. termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie.
3. Pre vypracovanie Návrhu riešenia Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie. Následne Zhotoviteľ predloží Návrh riešenia Objednávateľovi. Objednávateľ je oprávnený požiadať o spresnenie Návrhu riešenia Zhotoviteľa, pokiaľ nie je špecifikovaný jednoznačne, alebo nepokrýva všetky súvislosti riešenia. Zhotoviteľ je povinný Návrh riešenia doplniť najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o spresnenie Návrhu riešenia.

4. Pri akejkolvek úprave a/alebo zmene SW aplikácie, alebo jej časti je Zhotoviteľ povinný doplniť a aktualizovať všetku súvisiacu dokumentáciu. Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie do prevádzky.
5. Pri úpravách a/alebo zmenách SW aplikácie, vykonávaných Zhotoviteľom, je Zhotoviteľ povinný na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov SW aplikácie, v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie. Rozsah školení bude určený v návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu SW aplikácie.
6. Objednávateľ je povinný prevziať iba riadne poskytnuté služby. Odovzdanie a prevzatie úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie bude vykonané na základe úspešne vykonaných akceptačných testov podľa dohody zmluvných strán. Potvrdením o prevzatí je zápisnica o výsledkoch akceptačného testu, resp. protokol o prevzatí úprav a/alebo zmien SW aplikácie do prevádzky na základe úspešne vykonaných akceptačných testov, ktorý je Objednávateľ povinný podpísať do 10 dní po vykonaní akceptačných testov.

#### Ostatné služby

Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi na základe uzavretej čiastkovej zmluvy aj ostatné služby, ktoré zahŕňajú najmä:

1. Školenia užívateľov a správcov SW aplikácie (ďalej ako „školenie“) bude Zhotoviteľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe uzavretej čiastkovej zmluvy. Školenia je Zhotoviteľ povinný vykonať na dohodnutom mieste, v dohodnutom termíne a dohodnutým spôsobom. Potvrdením o vykonaní školenia je prezenčná listina podpísaná účastníkmi školenia. Zhotoviteľ je povinný o absolvovaní školenia vystaviť potvrdenie o absolvovaní školenia pre každého účastníka zvlášť.
2. Konzultácie a odborné poradenstvo (nezahŕňa telefonické poradenstvo, poskytované v rámci servisnej podpory) v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní SW aplikácie a ktoré nie je možné vyriešiť pomocou dokumentácie softvéru/SW aplikácie, bude Zhotoviteľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe uzavretej čiastkovej zmluvy. Konzultácie a/alebo odborné poradenstvo je Zhotoviteľ povinný vykonať na mieste, v termíne a spôsobom dohodnutým v príslušnej čiastkovej zmluve. Potvrdením o vykonaní konzultácie a/alebo odborného poradenstva je protokol o poskytnutí konzultácie a odborného poradenstva podpísaný oboma zmluvnými stranami.

## 4. Platobné a fakturačné podmienky

1. Faktúra vyhotovená YMS musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a zároveň:
  - označenie, že ide o faktúru;
  - poradové číslo faktúry;
  - meno a priezvisko alebo názov Zhotoviteľa, adresu jeho sídla, miesta podnikania alebo prevádzkarne, bydliska alebo adresu miesta, kde sa Zhotoviteľ obvykle zdržiava;
  - názov objednávateľa, adresu jeho sídla, miesta podnikania, prevádzkarne
  - IČO, DIČ, identifikačné číslo pre daň (IČ DPH) oboch zmluvných strán;
  - miesto registrácie Zhotoviteľa a číslo dokumentu, podľa ktorého k registrácii došlo;
  - číslo objednávky a/alebo zmluvy s uvedením ich označenia a dátumu vyhotovenia alebo uzavretia;
  - dátum vyhotovenia faktúry;

- dátum, keď bol tovar alebo služba dodaná, alebo dátum, keď bola platba prijatá (ak bola platba prijatá pred dodaním tovaru alebo predtým, ako je poskytovanie služby skončené), ak tento dátum možno určiť a ak sa odlišuje od dátumu vyhotovenia faktúry,
  - v prípade, že ide o trojstranný obchod, treba na takúto skutočnosť uviesť odkaz vo faktúre;
  - množstvo a druh dodaného tovaru alebo rozsah a druh dodanej služby;
  - termín splatnosti faktúry;
  - variabilný symbol;
  - konštantný symbol;
  - bankové spojenie Zhotoviteľa vo forme ABO a IBAN+ SWIFT (BIC);
  - forma úhrady prevodným príkazom;
  - sadzba DPH alebo údaj o oslobodení od DPH, pri oslobodení od DPH sa uvedie odkaz na ustanovenie tohto zákona alebo smernice Rady 2006/112/ES z 28. novembra 2006 o spoločnom systéme dane z pridanej hodnoty v platnom znení alebo slovná informácia "dodanie je oslobodené od dane";
  - výška DPH spolu v eurách, ktorá sa má zaplatiť;
  - základ DPH pre každú sadzbu dane, jednotková cena bez DPH a zľavy a rabaty, ak nie sú obsiahnuté v jednotkovej cene;
  - odpočet uhradených záloh;
  - suma k úhrade;
  - meno, podpis a telefonické spojenie zodpovedného zamestnanca vystavovateľa faktúry;
  - odtlačok pečiatky vystavovateľa faktúry;
  - slovná informácia "vyhotovenie faktúry odberateľom", ak odberateľ, ktorý je príjemcom tovaru alebo služby, vyhotovuje faktúru podľa platných právnych predpisov;
  - slovná informácia "prenesenie daňovej povinnosti", ak osobou povinnou platiť daň je príjemca tovaru alebo služby.
2. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry.
  3. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.

## 5. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Zhotoviteľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vlastného vhodného a odborne kvalifikovaného personálu.
2. Zhotoviteľ je povinný vykonať všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy na pracoviskách Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich zamestnancov ako i bezpečnosť zamestnancov Objednávateľa.
3. Zhotoviteľ je oprávnený realizovať predmet zmluvy prostredníctvom subdodávateľa. Pri plnení prostredníctvom subdodávateľa zodpovedá ako keby plnil sám.
4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Zhotoviteľovi súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto zmluvy, najmä umožniť Zhotoviteľovi primeraný prístup k príslušnej SW aplikácii, ako aj použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií, nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
5. Objednávateľ je povinný používať SW aplikáciu podľa používateľskej a administrátorskej dokumentácie alebo podľa inštrukcií Zhotoviteľa. Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne úpravy

alebo opravy dodanej SW aplikácie a prevádzkového prostredia, ktoré odporujú používateľskej, administrátorskej, produktovej a technickej dokumentácii dodávanej Zhotoviteľom.

6. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií prevádzkovej SW aplikácie tak, aby tieto boli prístupné v prípade, ak budú potrebné pri riešení problému.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že ročný poplatok za Služby servisnej podpory a maintenance SW aplikácie bude zvýšený v nadväznosti na zmeny uskutočnené vývojom SW aplikácie o dohodnutú percentuálnu časť z ceny zmenového konania vo výške 11 % z ceny zmenového konania. Presná výška navýšenia ceny v zmysle tohto bodu bude dohodnutá vopred. Zhotoviteľ má nárok na novú cenu služieb servisnej podpory a maintenance od nasledovného zmluvného vzťahu služieb servisnej podpory a maintenance.

## 6. Zodpovednosť za vady a záruka

1. Zhotoviteľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie služieb, ktoré tvoria predmet zmluvy, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
2. Zhotoviteľ poskytuje na funkčné úpravy a/alebo zmeny dodanej SW aplikácie záruku v trvaní dvanásť (12) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku služby Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Zhotoviteľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruky za vady vzniknuté z dôvodov nie na jeho strane.
3. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie služieb pre SW aplikáciu, súčasťou ktorej je/môže byť SW/licencia/platforma tretej osoby (výrobca), ktorý tieto produkty oficiálne prestal podporovať (napr. operačný systém, databáza, prehliadač a pod.), ak sú tieto nevyhnutné pre chod SW aplikácie alebo sú jej súčasťou.
4. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie služieb pre SW aplikáciu, ktorá nebola aktualizovaná (upgrade/update) u Objednávateľa viac ako 24 mesiacov (a zároveň existujú novšie verzie SW aplikácie).
5. Zhotoviteľ je povinný informovať Objednávateľa o skutočnostiach podľa bodov 3 a 4 tohto článku minimálne 3 mesiace vopred pred plánovaným ukončením poskytovania služieb podpory a maintenance SW aplikácie. Objednávateľ má právo objednať si takúto servisnú podporu a maintenance SW aplikácie podpísaním novej čiastkovej zmluvy.
6. V prípade, ak súčasťou SW aplikácie je SW alebo licencia tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné pre chod SW aplikácie, platia pre tieto SW/licencie, záručné podmienky ich výrobcu (tretej osoby).
7. Objednávateľ je oprávnený u Zhotoviteľa písomne reklamovať vadu poskytnutej služby. Zhotoviteľ je povinný vadu odstrániť najneskôr do 30 pracovných dní, ak sa v konkrétnom prípade zmluvné strany nedohodnú inak, v závislosti od rozsahu a charakteru vady, v prípadoch ak Objednávateľ nemá so Zhotoviteľom zmluvu na poskytovanie služieb servisnej podpory.

## 7. Ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám druhej zmluvnej strany.
2. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov,

osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológií, vlastnených zmluvnou stranou, vrátane know – how.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné a preukázateľné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmému významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
5. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytla.
6. V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti, uvedenej v tomto článku zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každé porušenie povinností zvlášť.

## 8. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa ktorékoľvek ustanovenia tých VOP alebo jeho časť dostane do rozporu s ustanovením zmluvy (vrátane jej príloh), má prednosť a použije sa ustanovenie Zmluvy.
2. Tieto VOP je YMS, a.s. oprávnená meniť bez súhlasu Objednávateľa. O ich zmenách bude YMS s primeraným predstihom informovať Objednávateľa vopred vhodným spôsobom.
3. Tieto VOP sú účinné od 1/1/2015.

## Príloha č. 2 – Denné sadzby

Pre výpočet ceny služieb technickej podpory realizovaných podľa článku I. bod 1 zmluvy sa bude používať kalkulácia vychádzajúca z ceny vo výške za osobu a deň práce (MD) resp . za človekohodinu (čh), ktorá predstavuje jednu osminu sadzby za MD.

Popis	Sadzba € / čh	Počet ČH	Celkový zmluvný rozsah
Biznis analýza / technická podpora / riadenie projektu	61,90 EUR	715	44 258,50 EUR

V prípade objednania urgentného zásahu sa cena zvyšuje o 50% ceny neurgentného zásahu podľa vyššie uvedenej tabuľky.

---

### Príloha č. 3: Obsahová špecifikácia služieb

#### Špecifikácia technickej podpory:

1. Analýza a odstránenie havarijných stavov serverových pracovísk SW aplikácie a príslušných integračných rozhraní na spolupracujúce systémy Objednávateľa
2. Reinštalácie komponentov SW aplikácie podľa požiadaviek Objednávateľa
3. Inštalácia nových pracovísk SW aplikácie, popr. integrácia na nové prostredia u Objednávateľa alebo vyžiadané Objednávateľom na 3.strany.
4. Zaškolenie na pracovisku Objednávateľa (on site) alebo Zhotoviteľa po zásahu technickej podpory, reinštalácii SW aplikácie, alebo nutného operačného, databázového alebo iného systému, popr. zaškolenie podľa požiadavky Objednávateľa
5. Priame telefonické konzultácie určených osôb Objednávateľa s personálom Technickej podpory Zhotoviteľa
6. Odstraňovanie havarijných a nefunkčných stavov SW aplikácie, ktoré nie sú spôsobené chybou v programovom kóde (dátová nekonzistencia, spolupráca s operačnými/ databázovými systémami, a pod.)
7. Úprava a spracovanie dát zabezpečujúcich prevádzku SW aplikácie.
8. Aktualizácia dátového modelu a naviazaných funkcií SW aplikácie podľa požiadavky Objednávateľa.
9. Technická podpora pri obnove, úprave a udržiavaní konzistencie dát podľa požiadavky Objednávateľa.
10. Predpokladané dopady na funkčný existujúci informačný systém, s návrhom na eliminovanie týchto dopadov,
11. Pri úpravách a/alebo zmenách SW aplikácie, vykonávaných Zhotoviteľom, je Zhotoviteľ povinný ručiť za funkčnosť SW aplikácie/modulu ktorá sa menila.
12. Zhotoviteľ s osobitným zreteľom bude vykonávať analýzu dopadov na SW ako celok a bude vopred upozorňovať na možné riziká, ktoré by mohli znefunkčniť iné moduly v aplikácii.
13. Objednávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi testovacie prostredie, ktoré bude presnou kópiou produkčného prostredia.
14. Zhotoviteľ bude všetky zmeny nasadzovať najprv do testovacieho prostredia a úspešné otestovanie v testovacom prostredí bude povinná prerekvizita pre nasadenie do produkčného prostredia
15. V prípade ak otestovanie v testovacom prostredí nebude možné, tak zhotoviteľ nebude garantovať 100% funkčnosť ihneď po nasadení do produkčného prostredia a zhotoviteľovi bude poskytnutý čas ako aj zdroje na nasadenie do produkčného prostredia.
16. Aktualizácia technickej dokumentácie jednotlivých modulov podľa požiadavky Objednávateľa s osobitným upozornením evidencie zmien pri aktualizácii už existujúcej dokumentácie, tzv. "Change log", resp. "Release notes".