



Complexity made simple.

## **SERVISNÁ ZMLUVA**

na podporu prevádzky Zákazníckych  
rozšírení CIS VVS



# Servisná zmluva na podporu prevádzky č. 1015/315/2022/UNL

uzatvorená podľa  
§ 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a Autorského zákona

## I. Zmluvné strany

**Objednávateľ:** **Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.**  
**Sídlo:** Komenského 50, 042 48 Košice  
**Právna forma:** Akciová spoločnosť  
**IČO:** 36 570 460  
**DIČ:** 202020063518  
**DPH IČ:** SK2020063518  
**Zapísaný v:** Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, Oddiel: Sa, Vložka č.: 1243/V  
**Zastúpený:** **Ing. Stanislav Prcúch**, podpredseda a člen predstavenstva  
**Ing. Jana Bernátová**, člen predstavenstva  
**Kontaktná osoba:** [redacted] pca oprávnený konateľ vo veciach technických s právom  
**Tel. číslo:** [redacted]  
(ďalej len „**Objednávateľ**“ a/alebo „**Zákazník**“ a/alebo „**Koncový zákazník**“)

**Dodávateľ:** **Empirica a.s.**  
**Sídlo:** Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice  
**Právna forma:** Akciová spoločnosť  
**IČO:** 50 698 656  
**DIČ:** 2120449771  
**DPH IČ:** SK2120449771  
**Zapísaný v:** Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, Oddiel: Sa, Vložka č.: 1688/V  
**Zastúpený:** **RNDr. Marek Balla**, podpredseda predstavenstva  
**PhDr. Peter Lamačka**, člen predstavenstva  
**Účet IBAN:** [redacted]  
**kontaktná osoba:** [redacted]  
**tel. číslo:** [redacted]  
(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ spoločne ďalej taktiež ako „zmluvné strany“)



## PREAMBULA

Táto zmluva je uzatvorená obstarávateľom v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

### II. Úvodné ustanovenia

1. Empirica Stream predstavuje štandardný software pre utilitné spoločnosti (ďalej len „Produkt ES“), ktorý sa nasadzuje v pozícii zákazníckeho informačného systému. Tento software umožňuje konfiguráciu a úpravy v prostredí Koncového zákazníka.
2. Koncovým zákazníkom je na základe udelenej licencie prostredníctvom samostatnej Licenčnej zmluvy oprávnený na použitie komponentov ES uvedených v tejto Zmluve.
3. Zákaznícky informačný systém (CIS) predstavuje taký informačný systém, ktorý umožňuje Koncovému zákazníkovi realizovať celú sadu obchodných prípadov, ktoré vyplývajú z jeho hlavnej činnosti. Jednotlivé obchodné prípady sú realizované prostredníctvom nasledovných modulov:
  - a) Kmeňové dáta
  - b) Zákaznícka obsluha
  - c) Oceňovanie a zúčtovanie
  - d) Fakturácia
  - e) Saldokonto
  - f) AMM – Správa prístrojov a meraní
  - g) SDM a MCT
  - h) Zákaznícky portál
4. Komponent ES predstavuje technicky a logicky samostatnú časť Produktu ES. Zoznam komponentov ES pre účely tejto zmluvy je nasledovný:
  - a) WP - Workplace - centrálny prístupový bod pre používateľa Produktu ES.
  - b) CORE – centrálny komponent ES, ktorý pokrýva manažment kmeňových dát zákazníkov a zmlúv, produktový katalóg, zúčtovanie, fakturáciu, manažment pohľadávok a procesy zákazníckej obsluhy.
  - c) SDM – Stream Data Management - komponent ES pre zaznamenanie výsledkov odpočtov a úložisko údajov spotreby, vrátane extrapolácií spotreby.
  - d) BPME - Business Process Management Engine - komponent ES pre procesné riadenie vybraných procesov.
  - e) ESB - Enterprise Service Bus - integračná platforma, ktorá technologicky zabezpečuje komunikáciu medzi komponentami ES a okolím a medzi jednotlivými komponentami ES navzájom
  - f) IAM - Identity and Access Management - komponent ES zabezpečujúci identifikáciu a autentifikáciu používateľov pri prístupovaní ku komponentom ES
  - g) AMM - Advanced Metering Management - komponent ES zabezpečujúci správu prístrojov (vodomeroch a prietokomeroch) a správu meraní
  - h) MCT - Market Communication Tool - komponent ES zabezpečujúci komunikáciu medzi modulom AMM a ostatnými komponentami ES, ktorých nasadenie nie je predmetom tejto zmluvy. Komunikácia sa týka najmä výsledkov odpočtov
5. Vyššie uvedené komponenty ES sú súčasťou Produktu ES a predstavujú autorské diela, ktoré existovali už pred nasadením Produktu ES u Koncového zákazníka alebo boli vytvorené mimo predmetu nasadenia Produktu ES u Koncového zákazníka, sú súčasťou predmetu plnenia samostatnej Licenčnej zmluvy medzi Dodávateľom a Koncovým zákazníkom..
6. K 18.11.2019 bol Produkt ES v rozsahu Komponentov ES nasadený ako CIS do produktívnej prevádzky u Koncového zákazníka a ku dňu 19.12.2019 prebehla finálna akceptácia Diela. Výsledné Dielo (ďalej len „CIS VVS“) pozostáva z nasledovných výstupov:
  - a) Produkt ES v rozsahu komponentov ES
  - b) Konfigurácia Produktu ES pre potreby Koncového zákazníka
  - c) Rozšírenia funkcionality o zákaznícke požiadavky nad rámec funkcionality Produktu ES
  - d) Implementácia rozhraní na externé systémy z pohľadu Implementácie ES VVS (ďalej aj „API ES VVS“)



e) Zákaznícky portál

7. Výstupy b) až e) spolu nazývame aj „Zákaznícke rozšírenia CIS VVS“.
8. Účelom tejto zmluvy je určiť rozsah a podmienky podpory prevádzky Zákazníckych rozšírení CIS VVS u Koncového zákazníka zo strany Dodávateľa.

### III. Predmet plnenia a účel Servisnej zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je podpora prevádzky Zákazníckych rozšírení CIS VVS pre Koncového zákazníka zo strany Dodávateľa.
2. Dodávateľ bude vykonávať predmet zmluvy v dojednanom čase, podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
3. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne dodané služby v súlade s touto zmluvou zaplatiť dohodnutú cenu, podľa platobných podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
4. Služby podpory prevádzky v rozsahu podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto Servisnej zmluvy budú vykonávané v rozsahu potrebnom pre splnenie účelu tejto Servisnej zmluvy, t. j. aby Dodávateľ zabezpečil riadny a spoľahlivý priebeh prevádzky Zákazníckych rozšírení CIS VVS.
5. Služby podpory prevádzky bude Dodávateľ poskytovať na dohodnutých miestach a v rámci dohodnutých hodín pokrytia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, pričom Dodávateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť podľa potreby vyplývajúcej z konkrétnej vykonávanej aktivity.

### IV. Miesto poskytovania služieb

1. Služby podľa tejto Servisnej zmluvy budú poskytované na diaľku alebo na mieste v priestoroch Koncového zákazníka alebo v priestoroch Dodávateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak.

### V. Odmena a platobné podmienky

1. Odmena za predmet plnenia je v plnom rozsahu zahrnutá v pevnom poplatku (ďalej aj len „paušálny poplatok“). Dodávateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky počas celej doby platnosti tejto Servisnej zmluvy, pričom odmena za tieto služby pokrýva všetky Služby podpory prevádzky, ktoré Dodávateľ poskytne Objednávateľovi počas celej doby platnosti Servisnej zmluvy.
2. Výška paušálneho poplatku podľa bodu IV.1. je dohodnutá **v celkovej výške 385.800.-€ bez DPH za celú dobu trvania Servisnej zmluvy (12 kalendárnych mesiacov)** s platnosťou počas celej doby trvania Servisnej zmluvy. Dohodnutá celková výška paušálneho poplatku je súčtom paušálnych poplatkov za jednotlivé moduly CIS VVS v zmysle Prílohy č.4.
3. Odmena podľa bodu 2. sa bude fakturovať mesačne vo výške 1/12 ceny dohodnutej v bode IV.2. tejto Servisnej zmluvy nasledovne:
  - a) Fakturovaná suma bude odrážať nároky Zákazníka na kredity v súlade s článkom 9 Prílohy č.1 (faktúra za daný mesiac bude odrážať prípadné nároky Zákazníka na kredity, na ktoré mu vznikol nárok za fakturačné obdobie predchádzajúce tomu, za ktoré je taká faktúra vystavená).
  - b) Najneskôr do 5-tich pracovných dní od skončenia kalendárneho mesiaca si Objednávateľ a Dodávateľ (Kordinátori zmluvných strán) vzájomne odsúhlasia a podpíšu Protokol o poskytnutí Služieb podpory prevádzky za skončený mesiac (Príloha č. 5), ktorý bude obsahovať informáciu o prípadných kreditoch Objednávateľa za poskytnuté služby.
  - c) Následne Dodávateľ vystaví faktúru za poskytovanie služieb podľa článku II. tejto Servisnej zmluvy v danom mesiaci jej platnosti v priebehu prvých piatich (5) pracovných dní od podpisu Protokolu o poskytnutí služieb podpory prevádzky za predchádzajúci kalendárny mesiac resp. v priebehu prvých piatich (5) pracovných dní od dňa účinnosti tejto Servisnej Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou riadne vystavenej a doručenej faktúry bude podpísaný Protokol o poskytnutí Služieb podpory



prevádzky za predchádzajúci kalendárny mesiac, s výnimkou prvého kalendárneho mesiaca poskytovania Služieb podpory prevádzky.

4. Dohodnutá cena je konečná. K cene bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v sadzbe platnej ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
5. Dohodnutú výšku Poplatku podľa bodov 1. až 3. tohto článku uhradí Objednávateľ na základe faktúry vystavenej mu Dodávateľom, so splatnosťou 60 dní, ktorá začne plynúť odo dňa doručenia faktúry a to bezhotovostným prevodom na účet Dodávateľa uvedený vo faktúre, inak na účet Dodávateľa uvedený v článku I. Zmluvy, pričom cena sa považuje za uhradenú pripísaním dotknutej sumy na bankový účet Dodávateľa.
6. Za deň doručenia faktúry sa považuje deň zaevidovania faktúry v podateľni v sídle Objednávateľa. Ak posledný deň lehoty splatnosti faktúry prípadne na sobotu, nedeľu alebo deň pracovného pokoja, je posledným dňom lehoty splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň. V prípade ak vo faktúre budú uvedené nesprávne údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti a podmienky uvedené v predchádzajúcom článku tejto Servisnej zmluvy, je to dôvod na odmietnutie faktúry a jej vrátenie Dodávateľovi na prepracovanie alebo doplnenie. Lehota splatnosti v tomto prípade začne plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry do podateľne v sídle Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že zasielanie faktúry elektronickou poštou je možné a prípustné len na základe predchádzajúceho písomného odsúhlasenia takéhoto spôsobu doručovania faktúry obidvomi zmluvnými stranami po splnení podmienok zverejnených na webe <http://www.vodarne.eu/spolocnost/dodavatelja-e-faktury> súčasťou ktorých je vzor Dohody o elektronickom prijímaní faktúr.
7. Úhrada ceny bude vykonaná bezhotovostným prevodom na účet Dodávateľa uvedený vo faktúre, inak na účet Dodávateľa uvedený v článku I. Zmluvy. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Dodávateľa.
8. Dodávateľ v čase uzatvárania zmluvy a jej trvania nesmie mať podližnosti po lehote splatnosti voči Finančnej správe, poisťovniam a ostatným orgánom štátnej správy a ich inštitúciám. Ak je zrejmé z verejne dostupných zdrojov, že dodávateľ má dlhy a pohľadávky voči vyššie uvedeným inštitúciám je povinný na výzvu objednávateľa predložiť potvrdenie o zaplatení predmetných dlhov a pohľadávok, resp. potvrdenie, že sa o úhrade dlhov a pohľadávok dohodol s príslušnými inštitúciami.
9. Ak sa Dodávateľ bude v rozhodnom období nachádzať v Zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH, priebežne aktualizovanom Finančnou správou (ďalej len „Zoznam“), Objednávateľ nie je povinný zaplatiť časť ceny fakturovanú Dodávateľom ako DPH, a to až do okamihu výmazu zo Zoznamu alebo do okamihu predloženia potvrdenia vydaného Daňovým úradom, že Dodávateľ nie je daňovým dlžníkom (ďalej len „potvrdenie daňového úradu“). Rozhodným obdobím sa pre účely tejto dohody rozumie obdobie odo dňa preukázateľného doručenia faktúry Objednávateľovi až po uhradenie kúpnej ceny Objednávateľom Dodávateľovi. V takomto prípade sa doba splatnosti faktúry pre časť zodpovedajúcu DPH prerušuje a nová doba splatnosti 30 dní začína plynúť odo dňa oprávneného písomného oznámenia Dodávateľa o výmaze zo Zoznamu, alebo odo dňa predloženia potvrdenia daňového úradu Dodávateľom Objednávateľovi.
10. Faktúra musí obsahovať okrem náležitostí podľa §74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty:
  - i. identifikáciu Servisnej zmluvy,
  - ii. deň vystavenia, deň splatnosti a deň zdaniteľného plnenia,
  - iii. označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
  - iv. fakturovanú čiastku bez DPH, DPH a celkom,
  - v. pečiatku a podpis oprávnenej osoby.
  - vi. protokol o poskytnutí Služieb podpory prevádzky CIS VVS (s výnimkou faktúry za prvý mesiac platnosti Servisnej zmluvy)
11. V prípade, že akákoľvek faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v zmluve, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Dodávateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty a nová lehota začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Objednávateľovi.
12. Objednávateľ sa zaväzuje, že po obdržaní akejkoľvek faktúry bezodkladne skontroluje všetky náležitosti faktúry, aby nedochádzalo k nežiaducemu predlžovaniu lehoty splatnosti faktúry.



13. Dodávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť faktúry.

14. Adresa pre zaslanie faktúry: **Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice.**

## VI. Dohodnuté hodiny pokrytia

1. Dohodnuté hodiny pokrytia sú od 08:00 do 16:30 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

## VII. OBMEDZENIA

1. Závazok Dodávateľa poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy sa nevzťahuje na:

- a) riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi do Zákazníckych rozšírení CIS VVS, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát, prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej Dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií alebo iných hardvérových komponentov neudržiavaných Dodávateľom, ktoré nie sú spôsobené konaním Dodávateľa alebo Riešiteľov Dodávateľa;
- b) riešenie problémov spôsobených zásahmi iných osôb (iných, ako sú osoby Dodávateľa poskytujúce Služby podľa Servisnej zmluvy alebo zamestnanci Koncového zákazníka konajúci podľa inštrukcií Dodávateľa), modifikáciami softvérových produktov (osobami inými, ako sú osoby poskytujúce Služby podľa Servisnej zmluvy alebo zamestnanci Koncového zákazníka konajúci podľa inštrukcií Zhotoviteľa), ktoré sú súčasťou technickej infraštruktúry Koncového zákazníka;
- c) riešenie problémov spôsobených používaním Zákazníckych rozšírení CIS VVS na iný ako určený účel;
- d) riešenie problémov spôsobených používaním ďalšieho softvéru, ktorý nedodal Dodávateľ (Zákaznícke rozšírenia CIS VVS) a riešenie problémov spôsobených používaním štandardného softvéru Koncovým zákazníkom;
- e) riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním dodanej opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému;
- f) riešenie problémov spôsobených používaním Zákazníckych rozšírení CIS VVS v rozpore s používateľskou príručkou alebo prevádzkovou príručkou;
- g) poskytovanie Služieb mimo Dohodnutých hodín pokrytia, ak nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak;
- h) služby súvisiace s hardvérom a systémovým softvérom.

2. Dodávateľ môže na žiadosť Objednávateľa riešiť problémy vzniknuté z príčin uvedených v predchádzajúcom bode. Tieto práce budú vykonávané za úhradu na základe osobitnej Objednávky alebo Zmluvy.

## VIII. Všeobecné práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi primeraný a bezpečný prístup k systému, pre výkon služieb podľa tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ zabezpečí Dodávateľovi prístup na produkčné a neprodukčné prostredia, na ktorých sú umiestnené komponenty Zákazníckych rozšírení CIS VVS, ako aj priestory potrebné pre plnenie Servisnej zmluvy. Pod potrebnými priestormi sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na serverovej farme Objednávateľa po dobu nevyhnutnú pre zásah.

2. Objednávateľ umožní Dodávateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Objednávateľom, pričom Dodávateľ je povinný rešpektovať ochranu dát Objednávateľa a bezpečnostné pravidlá Objednávateľa pri autentifikácii pracovníkov Dodávateľa prístupujúcich k hardvéru a softvéru, pokiaľ s nimi bude oboznámený.

3. Objednávateľ bude poskytovať Dodávateľovi pri plnení tejto Zmluvy nevyhnutnú súčinnosť ako napr. konzultácie pracovníkov Objednávateľa, testovacie dáta a spolupôsobí na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď.. Objednávateľ zabezpečí odborný personál, ktorý poskytne náležitú súčinnosť pri odstraňovaní chýb CIS VVS a pri optimalizácii výkonnosti CIS VVS; túto súčinnosť zabezpečí Objednávateľ prostredníctvom svojich zamestnancov alebo prostredníctvom svojho Partnera.



4. Ak nie je uvedené v tejto Servisnej zmluve inak, Objednávateľ je zodpovedný za plnenia a súčinnosti uvedené v Prílohe č. 3 tejto Servisnej Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi na svoje náklady súčinnosť pri plnení zmluvy.
6. Dodávateľ bude rešpektovať pri plnení predmetu zmluvy prevádzkové potreby Koncového zákazníka.
7. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že zamestnanci a poverené osoby v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom budú pri realizácii plnenia Servisnej zmluvy plne rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi budú oboznámení. V prípade, že bude potrebné, aby sa Dodávateľ oboznámil s vnútornými predpismi Objednávateľa, poverené osoby Zmluvných strán sa dohodnú na rozsahu a forme oboznámenia sa Dodávateľa s vnútornými predpismi Objednávateľa.
8. Dodávateľ:
  - a) zabezpečí, že on a pracovníci Dodávateľa dodržia všetky relevantné zákony, predpisy, nariadenia a licenčné požiadavky;
  - b) je zodpovedný za dohľad, kontrolu, odmeňovanie, zrážky, zdravie a bezpečnosť pracovníkov Dodávateľa;
9. Dodávateľ zabezpečí trvalý a efektívny dohľad nad svojimi pracovníkmi poskytnutými na základe tejto Servisnej zmluvy bez akýchkoľvek ďalších nákladov zo strany Objednávateľa.
10. Okrem vykonania predmetu plnenia v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy a harmonogramom plnenia, Dodávateľ:
  - a) sa bude zúčastňovať priebežných hodnotení, ktorých cieľom bude preukazovanie plnenia povinností zo strany Dodávateľa,
  - b) sa zaväzuje bez zbytočného odkladu potom, ako sa o tom dozvedel, písomne informovať Objednávateľa o akýchkoľvek okolnostiach dôležitých pre riadne plnenie a akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na zmenu alebo doplnenie alebo udelenie pokynov Dodávateľovi,
  - c) je povinný vykonávať predmet plnenia v súlade s touto zmluvou za dodržania všeobecne platných právnych predpisov SR,
  - d) sa zaväzuje neposkytnúť žiadne informácie o Objednávateľovi, jeho systémoch a Zákazníkoch tretím stranám bez písomného súhlasu Objednávateľa, s výnimkou zákonom uložených povinností,
11. Dodávateľ sa zaväzuje plniť svoje záväzky podľa Servisnej zmluvy s odbornou spôsobilosťou, včas a riadne.
12. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto Servisnej zmluvy sú zamestnancami Dodávateľa alebo Dodávateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu Dodávateľa. Dodávateľ za služby poskytované subdodávateľom nesie zodpovednosť, akoby služby poskytoval sám.
13. Zmluvné strany sa dohodli na spoločnom vypracovaní Komunikačného plánu, t.j. súhrnu vzájomne dohodnutých a odsúhlasených postupov Zmluvných strán pri plnení predmetu Servisnej zmluvy.
14. Každá zo zmluvných strán vymenuje osoby oprávnené konať v zmysle predmetu tejto Servisnej zmluvy zo strany Objednávateľa a Dodávateľa s definíciami ich právomocí ("oprávnené osoby"), ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany a ktoré budú prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu tejto Servisnej zmluvy. Oprávnené osoby budú mať v náplni práce zabezpečovať dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Všetky tieto náležitosti (vrátane zoznamu oprávnených osôb a ich oprávnení) budú zapísané v Komunikačnom pláne, ktorý bude vypracovaný v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy a ktorý bude odsúhlasený Koordinátormi zmluvných strán.
15. Dodávateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiace zákony (ďalej len „zákon o RPVS“).
16. Dodávateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní“). Dodávateľ zároveň vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto Servisnej zmluvy nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona o nelegálnom zamestnávaní.



## IX. Práva duševného vlastníctva a licencie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom alebo výstupom činnosti Dodávateľa v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy (najmä podľa čl. III Zmluvy), bude dielo spĺňajúce pojmové znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, ktoré zároveň nebude autorským dielom - Produktom ES alebo jeho časťou definované v čl. II tejto Zmluvy, alebo autorským dielom vzniknutým v súvislosti s plnením iných zmlúv týkajúcich sa modulov ES (napr. týkajúcich sa nasadenia modulov do prevádzky) je vykonávateľom majetkových autorských práv k takémuto dielu vzniknutému pri plnení tejto Zmluvy (ďalej len „Dielo“) Dodávateľ, pričom sa vzťahujú na takéto Dielo licenčné dojednania upravené v tomto článku.
2. Dodávateľ touto Zmluvou udeľuje Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu na akýkoľvek, v čase uzavretia tejto Zmluvy známy spôsob použitia takéhoto Diela pre výlučne jeho potreby na území Slovenskej republiky. Objednávateľ nie je oprávnený postúpiť licenciu k Dielu na tretiu osobu.
3. Licencia na Dielo je udelená okamihom poskytnutia podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy Dodávateľom, výsledkom ktorej je Dielo. Podmienkou nadobudnutia licencie k Dielu je, že Objednávateľ má riadne zakúpenú a platnú licenciu (príp. sublicenciu) na Produkt ES a to osobitnou licenčnou (sublicenčnou) zmluvou. V prípade, že z akéhokoľvek dôvodu dôjde k zániku platnosti licencie (sublicencie) na Produkt ES, zaniká aj udelená licencia (vrátane sublicencie) na Dielo podľa tejto Zmluvy.
4. Odmena za licenciu na Dielo je zahrnutá v odmene za plnenie záväzku Dodávateľa podľa tejto Zmluvy.

## X. Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že ich spolupráca pri plnení predmetu Tejto zmluvy si vyžaduje činnosti, pri ktorých Dodávateľ v mene Objednávateľa môže občasne a nie vo veľkom rozsahu, na pokyn či požiadanie Objednávateľa, či ním poverenej osoby, spracúvať osobné údaje dotknutých osôb v CIS, ako sú špecifikované nižšie v tomto článku Tejto zmluvy (ďalej len ako „Osobné údaje“).
2. Dodávateľ a Objednávateľ majú záujem, aby spracúvanie Osobných údajov bolo uskutočňované v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, t.j. Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len ako „Nariadenie“) a príslušnými právnymi predpismi členských štátov Európskej únie, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov, najmä zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Národné právne predpisy“), a za týmto účelom, v súlade s článkom 28 odsek 3 Nariadenia, sa dohodli tak, ako je uvedené v tomto článku.
3. Pre účely tohto článku Zmluvy sa Objednávateľ považuje za Prevádzkovateľa vo vzťahu k Osobným údajom a Dodávateľ sa považuje za Sprostredkovateľa Objednávateľa vo vzťahu k Osobným údajom. Objednávateľ bude preto ďalej označovaný ako „Prevádzkovateľ“ a Dodávateľ bude ďalej označovaný ako „Sprostredkovateľ“.
4. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ sa dohodli na nasledovných podmienkach spracúvania Osobných údajov:
  - a) Sprostredkovateľ spracúva nasledovné osobné údaje dotknutých osôb: všetky osobné údaje týkajúce sa klientov Prevádzkovateľa, zamestnancov a zmluvných partnerov, ako aj prípadných ďalších osôb, pri ktorých spracovanie osobných údajov vyplýva Prevádzkovateľovi z osobitných právnych predpisov (najmä zákon č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách, zákon č. 364/2004 Z. z. o vodách, zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, Obchodný a Občiansky zákonník) alebo vyplýva zo súhlasu dotknutej osoby na ich spracovanie, a to najmä v nasledovnom rozsahu: titul, meno, druhé meno, priezvisko a iné meno; adresa bydliska (trvalého alebo prechodného pobytu alebo iného druhu pobytu na Slovensku); dátum narodenia; kontaktné údaje, najmä telefónne číslo, fax a mobil a e-mail; rodné číslo alebo iné identifikačné číslo;
  - b) Povaha spracúvania je nasledovná: zaznamenávanie, usporadúvanie, prepracovanie a zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie, premiestňovanie, prenos, likvidáciu kópií osobných údajov, databáz alebo akýchkoľvek hmotných nosičov obsahujúcich osobné údaje vytvorených za účelom plnenia záväzkov podľa Servisnej zmluvy.
  - c) Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje výlučne za účelom plnenia predmetu Tejto zmluvy.
  - d) Dotknutými osobami sú: zmluvní partneri, dodávateľia, ako aj ďalšie osoby, pri ktorých spracovanie





osobných údajov vyplýva Prevádzkovateľovi z osobitných právnych predpisov (najmä zákon č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách, zákon č. 364/2004 Z. z. o vodách, zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, Obchodný a Občiansky zákonník).

- e) Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať Osobné údaje počas trvania účelu zmluvy, najneskôr do ukončenia platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

5. Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje v súlade s Nariadením a Národnými právnymi predpismi a len na účel uvedený v tomto článku. Pre vylúčenie pochybností platí, že žiadne ustanovenia tohto článku nezbavujú Sprostredkovateľa povinností, ktoré pre neho vyplývajú priamo z Nariadenia a Národných právnych predpisov. V prípade ak Sprostredkovateľ vytvoril pre účely plnenia tejto zmluvy kópie osobných údajov, databáz alebo akýchkoľvek hmotných nosičov obsahujúcich osobné údaje, je bezodkladne po ukončení tejto zmluvy povinný uvedené údaje, databázy a hmotné nosiče zlikvidovať.

6. Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, či ním poverenej osoby, vrátane pokynov daných elektronickými prostriedkami. Prevádzkovateľ je oprávnený takéto pokyny kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo zrušiť akýmikoľvek prostriedkami, vrátane elektronických prostriedkov. Za zdokumentovaný pokyn Prevádzkovateľa sa považuje aj pokyn (požiadavka) Prevádzkovateľa udelený v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, ktorý má aj nepriamo dopad na Osobné údaje.

7. Sprostredkovateľ nesmie preniesť Osobné údaje do Tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, s výnimkou prípadov, keď si to vyžaduje právo Európskej únie alebo právo členského štátu Európskej únie, ktorému Sprostredkovateľ podlieha; v takom prípade Sprostredkovateľ oznámi Prevádzkovateľovi túto právnu požiadavku pred spracúvaním, pokiaľ dané právo takéto oznámenie nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu.

8. Sprostredkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach o ktorých sa dozvedel pri spracúvaní Osobných údajov, pričom táto povinnosť trvá aj po skončení spracúvania Osobných údajov.

9. Sprostredkovateľ zabezpečí, aby sa osoby, prostredníctvom ktorých Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o všetkých informáciách, o ktorých sa dozvedeli pri spracúvaní Osobných údajov, s výnimkou prípadu ak sú tieto osoby viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa právnych predpisov členského štátu Európskej únie. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť zachovávanie mlčanlivosti v rovnakom rozsahu fyzickými osobami, ktoré v rámci svojej činnosti u Sprostredkovateľa môžu prísť do styku s Osobnými údajmi.

10. Sprostredkovateľ prijme primerané opatrenia potrebné na to, aby osoby, prostredníctvom ktorých Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje spracúvali Osobné údaje v súlade s týmto článkom, výlučne podľa pokynov Prevádzkovateľa a v súlade s Nariadením a Národnými právnymi predpismi.

11. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že má dostatočné finančné, materiálne a ľudské zdroje na to, aby zabezpečil primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby spracúvanie Osobných údajov spĺňalo požiadavky Nariadenia a zabezpečovalo ochranu práv dotknutých osôb. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že vykoná všetky požadované opatrenia podľa článku 32 Nariadenia.

12. V súlade s článkom 28 ods. 2 Nariadenia, Sprostredkovateľ zapojí Ďalšieho sprostredkovateľa len s predchádzajúcim súhlasom Prevádzkovateľa, pričom potom platí nasledovné:

- a) Sprostredkovateľ je povinný uložiť Ďalšiemu sprostredkovateľovi prostredníctvom zmluvy alebo iného právneho úkonu rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany Osobných údajov ako sú ustanovené v tomto článku a to predovšetkým poskytnutie dostatočných záruk na vykonanie primeraných technických a organizačných opatrení takým spôsobom, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky Nariadenia
- b) Zapojenie Ďalšieho sprostredkovateľa nezbavuje Sprostredkovateľa jeho povinností podľa tohto článku, Nariadenia a Národných právnych predpisov.

13. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že po zohľadnení povahy spracúvania bude súčinný Prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby ustanovených v kapitole III Nariadenia. Ak sa na Sprostredkovateľa obráti Dotknutá osoba so žiadosťou o výkon resp. uplatnenie akýchkoľvek jej práv podľa Nariadenia, Sprostredkovateľ o tom bezodkladne, najneskôr do pracovných 3 dní, informuje Prevádzkovateľa a následne Sprostredkovateľ postupuje podľa pokynov Prevádzkovateľa.

14. Sprostredkovateľ sa zaväzuje informovať Prevádzkovateľa o všetkých porušeníach bezpečnosti, ktoré



vedú k náhodnému alebo nezákonnému poškodeniu a zničeniu, náhodnej straty, zmene, nedovolenému prístupu a sprístupneniu, ako aj akejkoľvek inej neprípustnej formy spracúvania Osobných údajov poskytnutých Sprostredkovateľovi Prevádzkovateľom (ďalej len ako „Porušenie ochrany Osobných údajov“).

15. Sprostredkovateľ je povinný v nevyhnutnom rozsahu byť súčinný Prevádzkovateľovi pri zabezpečení plnenie povinností podľa článkov 32 až 36 Nariadenia s prihliadnutím na povahu spracúvania v zmysle bodu 9.4 písm. d) a informácií dostupných Sprostredkovateľovi. Sprostredkovateľ informuje Prevádzkovateľa o Porušení ochrany Osobných údajov, a to bez zbytočného odkladu, v každom prípade najneskôr do 3 hodín, po tom, čo sa o Porušení ochrany Osobných údajov dozvedel. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri riešení Porušenia ochrany Osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný najmä oznámiť Prevádzkovateľovi všetky skutočnosti nasvedčujúce Porušeniu ochrany Osobných údajov, a to najmä kofkých dotknutých osôb sa Porušenie týka, v čom Porušenie spočíva, ako dlho Porušovanie trvalo, prípadne či ešte stále trvá, aké opatrenia Sprostredkovateľ prijal k zastaveniu, respektíve odstráneniu následkov porušenia.

## XI. Trvanie a skončenie Servisnej zmluvy

1. Táto zmluva je v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinne zverejňovanou zmluvou. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia.

2. **Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od 1.1.2023 do 31.12.2023.**

3. Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu ktorejkoľvek zmluvnej strany. V prípade výpovede tejto dohody skončí táto zmluva uplynutím výpovednej lehoty, ktorá predstavuje tri mesiace a začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

4. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou, alebo v prípade porušenia povinností, ktoré nie je podstatné, ak nedôjde k náprave porušenia ani v dodatočnej primeranej lehote stanovenej v písomnej výzve na nápravu. Oznámenie o odstúpení od tejto Servisnej zmluvy je však odstupujúca zmluvná strana povinná doručiť druhej zmluvnej strane v prípade podstatného porušenia zmluvy bez zbytočného odkladu, v ostatných prípadoch najneskôr do 30 (tridsiatich) dní potom, ako uplynula dodatočná lehota na nápravu. Za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy zmluvnou stranou sa považuje v zmysle tejto Servisnej zmluvy len také závažné porušenie zmluvnej povinnosti, ako je zadefinované v § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka, prípadne v iných ustanoveniach tejto Zmluvy, ak je to výslovne uvedené.

5. Odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 4. tejto Servisnej zmluvy je účinné dňom nasledujúcim po dni, kedy bolo odstúpenie od tejto Servisnej zmluvy preukázateľne doručené druhej zmluvnej strane.

6. Skončenie tejto Zmluvy neobmedzuje Zmluvné strany pri presadzovaní nárokov a povinností vyplývajúcich z nej a toto skončenie nezavazuje Objednávateľa ani Dodávateľa povinnosti uhradiť všetky splatné záväzky, ktoré vznikli do dňa skončenia platnosti tejto Servisnej zmluvy.

7. Objednávateľ či Dodávateľ môže odstúpiť od zmluvy z dôvodov stanovených v obchodnom zákonníku a ďalej pokiaľ:

- bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz, bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku, alebo ak bol konkurz zrušený z dôvodu, že majetok úpadcu nestačí na úhradu výdavkov a odmenu správcu konkurznej podstaty, alebo bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, alebo ak bol konkurz zrušený pre nedostatok majetku, alebo ak po ukončení konkurzného konania nezostane spoločnosti žiaden majetok,
- druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.

8. Objednávateľ môže ďalej odstúpiť od zmluvy:

- pokiaľ Dodávateľ podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdravia pri práci, najmä ak takýmto porušením ohrozí život alebo zdravie osôb,
- v prípade porušenia povinnosti Dodávateľa byť zapísaný v registri v súlade s § 4 ods. 1 zákona o RPVS v zmysle článku VII. bod 15 tejto Servisnej zmluvy.



- ak dodávateľ nevykoná/prestane vykonávať službu, alebo inak jasne prejavuje úmysel nepokračovať v konaní svojich povinností podľa tejto zmluvy,
- ak dodávateľ zadá vykonávanie celého predmetu zmluvy subdodávateľovi, ak dodávateľ postúpi celú túto zmluvu, alebo jej časť alebo akúkoľvek výhodu alebo podiel v nej bez súhlasu objednávateľa, Objednávateľ týmto udeľuje Dodávateľovi písomný súhlas na nasledovných Subdodávateľov Dodávateľa:
  - TORY CONSULTING, a. s., Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice, IČO: 36 174 777
  - VSL Software, a.s., Lomená 8, 040 01 Košice, IČO: 31 699 626
- ak z dôvodu trvania vyššej moci po dobu viac ako 1 mesiac, ktorá má vplyv na riadne a včasné poskytovanie služby podľa tejto zmluvy, nebude mať záujem naďalej zotrvať v tomto zmluvnom vzťahu,
- ak bude dodávateľ právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie podľa Trestného zákona a/alebo zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb (ďalej len „korupcia“),
- ak sa dodávateľ stane spoločnosťou v kríze,
- ak dodávateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa objednávateľa sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností zo zmluvy.

## XII. Prerušenie plnenia Servisnej zmluvy

1. V prípade, že sa Objednávateľ dostane do omeškania s peňažným plnením, t.j. s úhradou riadne vystavených a doručených faktúr a napriek písomnej výzve Dodávateľa na zaplatenie, neuhradí vyššie uvedenú faktúru ani do 30 dní od doručenia výzvy na zaplatenie, má Dodávateľ právo prerušiť plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy.

## XIII. Komunikácia a koordinácia

1. Komunikácia a koordinácia pri objednávaní a potvrdzovaní medzi zmluvnými stranami sa bude realizovať prostredníctvom určených koordinátorov resp. nimi poverených osôb. Všetky vyhlásenia vyžadované v písomnej forme na základe ustanovení tejto Servisnej zmluvy sa poskytnú príslušným Koordinátorom uvedeným nižšie na nasledujúcich adresách a vstúpia do platnosti až po ich prijatí koordinátormi zmluvných strán resp. nimi poverenými osobami v zmysle Komunikačného plánu, ktorý si Koordinátori vzájomne odsúhlasia a potvrdia.

### Koordinátori

Za Dodávateľa		Za Objedávateľa	
<b>Projektoví Koordinátori</b>			
Meno		Meno	
Telefónne číslo		Telefónne číslo	
E-mailová adresa		E-mailová adresa	
Rozsah oprávnenia	Koordinácia pri plnení predmetu zmluvy. Podpisovanie Preberacích a akceptačných protokolov.	Rozsah oprávnenia	Koordinácia pri plnení predmetu zmluvy. Podpisovanie Preberacích a akceptačných protokolov.
<b>Projektoví manažéri</b>			
Meno		Meno	
Telefónne číslo		Telefónne číslo	
E-mailová adresa		E-mailová adresa	
Rozsah oprávnenia	Manažment pri plnení predmetu zmluvy.	Rozsah oprávnenia	Manažment pri plnení predmetu zmluvy.
Meno			
Telefónne číslo			



E-mailová adresa			
Rozsah oprávnenia	Manažment pri plnení predmetu zmluvy.		
<b>Zmluvné vzťahy</b>			
Meno		Meno	
Telefónne číslo		Telefónne číslo	
E-mailová adresa		E-mailová adresa	
Rozsah oprávnenia	Zmluvné dojednania	Rozsah oprávnenia	Zmluvné dojednania

2. Pokiaľ nie je v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy uvedené inak, komunikácia bude prebiehať medzi zmluvnými stranami písomnou formou (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak) a to tak, že písomnosti doručované jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane budú doručované prostredníctvom pošty ako doporučená listová zásielka alebo prostredníctvom kuriérskej služby alebo osobne alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefaxom na adresy zmluvných strán uvedené v tomto bode tohto článku Servisnej zmluvy. Písomnosť sa pokladá za doručenú v deň, kedy adresát potvrdí jej prijatie doručovateľovi. V prípade doručovania písomnosti elektronickou poštou sa písomnosť pokladá za doručenú momentom, kedy bude odosielateľovi správy elektronickou poštou doručené oznámenie o doručení správy elektronickou poštou. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie odborná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane preukázateľne poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“.

#### XIV. Sankcie a pokuty

1. Ak Objednávateľ neuhradí faktúru v lehote splatnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, je Dodávateľ oprávnený uplatniť si voči Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,025 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania, maximálne však 2,5 % z ceny predmetu plnenia bez DPH.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je v Servisnej zmluve uvedené inak, je zmluvná pokuta i náhrada škody splatná do 60 (šesťdesiatich) dní od doručenia písomnej výzvy na jej úhradu.
3. V prípade uloženia pokuty Objednávateľovi v zmysle zákona o RPVS, alebo uplatnením inej sankcie či škody voči Objednávateľovi tretími osobami a to za porušenie povinnosti Dodávateľa v súvislosti s poskytovaním služby a tieto sú spôsobené Dodávateľom, je Dodávateľ povinný pokutu, sankciu či škodu v plnej výške za ktorú zodpovedá uhradiť Objednávateľovi (povinnosť regresu) a to na základe výzvy Objednávateľa na jej úhradu, najneskôr do 10 dní od doručenia výzvy na úhradu, ktorá musí byť skutkovo odôvodnená. Uhradením pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu prípadnej škody. Objednávateľ je povinný bezodkladne Dodávateľa informovať o konaní vedenom kontrolným orgánom, či požiadavkou vznesenou treťou osobou, ktorého výsledkom môže byť uloženie pokuty, sankcia či náhrada škody a poskytnúť mu riadne súčinnosť; Dodávateľ je oprávnený dať Objednávateľovi ku konaniu či požiadavke stanovisko a dôkazy; v prípade, že by Objednávateľ nevyužil riadne a včas všetky prostriedky obrany pred či v konaní o uložení pokuty, sankcie či náhrady škody, prípadne by neposkytol súčinnosť či nevzal do úvahy stanovisko a dôkazy Dodávateľa, nie je oprávnený požadovať splnenie povinnosti regresu od Dodávateľa.
4. V prípade uloženia pokuty Objednávateľovi kontrolným orgánom podľa § 7b ods. 7 zákona o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní je Dodávateľ povinný pokutu v plnej výške uhradiť Objednávateľovi, na základe výzvy Objednávateľa na jej úhradu, najneskôr do 10 dní od doručenia výzvy. Uhradením pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu prípadnej škody. Objednávateľ je povinný bezodkladne Dodávateľa informovať o konaní vedenom kontrolným orgánom, ktorého výsledkom môže byť uloženie pokuty.



## XV. Postúpenie

1. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, že nepostúpi svoje pohľadávky vyplývajúce jej zo Servisnej zmluvy tretej osobe bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany. Obmedzenie postúpenia neplatí v prípade, že dlžník vstúpil do likvidácie, bol na neho podaný návrh na exekúciu, konkurz alebo reštrukturalizáciu.

## XVI. Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou a jej prílohami sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

2. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel za ktorým zmluvné strany túto Servisnú zmluvu uzatvorili, to sa nevzťahuje na prípady, ak sa neplatným stane ustanovenie, ktoré tvorí podstatnú náležitosť Servisnej zmluvy. Ak nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany sa dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Servisnej zmluvy alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou a k ich vyriešeniu predovšetkým prostredníctvom jednaní oprávnených osôb alebo poverených zástupcov. Všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto Servisnou zmluvou budú najskôr riešené priateľsky, vzájomnou dohodou Zmluvných strán. Pokiaľ však strany spôsobom uvedeným vyššie nebudú schopné vyriešiť spory do 30 dní od pozvania niektorej zo strán na rokovanie o urovnaní sporu, bude spor, na základe požiadavky niektorej zo Zmluvných strán, predložený na rozhodnutie príslušnému všeobecnému súdu.

4. Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť za škodu v prípade vis major. V týchto prípadoch sa Zmluvné strany dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy (Zmluva a jej dodatky), je slovenčina. Rokovacím a komunikačným jazykom je slovenčina.

6. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnými, postupne číslovanými dodatkami, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

7. Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy vyhlasujú, že zmluvné podmienky podľa tejto Servisnej zmluvy nie sú v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z tohto záväzkového vzťahu pre Zmluvné strany, nie sú v rozpore so zásadou poctivého obchodného styku a takéto zmluvné dojednania odôvodňuje povaha predmetu zmluvy a existuje pre ne spravodlivý dôvod.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek pohľadávky, ktoré vzniknú na základe tejto zmluvy jednej strane zmluvy /veriteľovi/ voči druhej strane zmluvy /dlžníkovi/, nebudú postupovať iným osobám /zákaz postúpenia pohľadávky/ bez predchádzajúceho písomného súhlasu dlžníka.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že nie sú oprávnené jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku, voči druhej zmluvnej strane, ak zmluva neurčuje inak.

10. Táto Servisná zmluva spolu s prílohami tvorí úplnú a konečnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo všetkých záležitostiach v nej obsiahnutých.

11. Servisná zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z toho tri rovnopisy pre Objedávateľa a dva rovnopisy pre Dodávateľa.

12. Ak dôjde po uzavretí tejto Servisnej zmluvy k zmene záväzných podmienok, za ktorých bola Servisná zmluva uzavretá, zmluvné strany sa zaväzujú upraviť Servisnú zmluvu vo všetkých ustanoveniach dotknutých touto zmenou.

13. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, Servisnú zmluvu si pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, že Servisná zmluva bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní, že táto vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov, a nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojím podpisom nižšie. Osoby podpisujúce za zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sú osobami oprávnenými na uzatvorenie tejto Servisnej zmluvy.



14. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Rozsah a špecifikácia poskytovaných služieb

Príloha č. 2: Katalóg služieb podpory prevádzky

Príloha č. 3: Katalóg povinností Objednávateľa

Príloha č. 4: Odmena za služby podpory prevádzky

Príloha č. 5: Protokol o poskytnutí Služieb podpory prevádzky

V Košiciach, dňa 22.12.2022 .....

**Ing. Stanislav Prcúch**  
podpredseda a člen predstavenstva

**Ing. Jana Bernátová**  
člen predstavenstva

Za Dodávateľa:

**RNDr. Marek Balla**  
podpredseda predstavenstva

**PhDr. Peter Lamačka**  
člen predstavenstva

**Východoslovenská  
vodárenská spoločnosť, a.s.**  
Komenského 50, 042 48 Košice  
IČO: 36570460, IČ DIH: SK202006351B  
- 40 -



## Príloha č.1: Rozsah a špecifikácia poskytovaných služieb

### 1. Súčinnosť

1. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi primeraný pracovný priestor na serverovej farme po dobu nevyhnutnú na odstránenie Problému, nevyhnutnú súčinnosť a zabezpečí prípravu dát obchodných prípadov, ktoré boli nahlásené ako chyby CIS VVS a Dodávateľ pracuje na ich analýze a odstránení
2. Ostatná požadovaná súčinnosť od Objednávateľa je definovaná v Prílohe č.3 tejto Servisnej Zmluvy.

### 2. Popis služieb

1. Dodávateľ bude poskytovať Služby podľa katalógu služieb, ktorý je v Prílohe č. 2.
2. Služby podpory prevádzky uvedené v Prílohe č. 2 budú vykonávané v rozsahu potrebnom pre splnenie účelu tejto Servisnej zmluvy, t. j. aby Dodávateľ zabezpečil riadny a spoľahlivý priebeh prevádzky Zákazníckych rozšírení CIS VVS a teda CIS VVS ako takého. Cena za jeden mesiac poskytovania týchto služieb je v plnom rozsahu zahrnutá v mesačnom paušálnom poplatku. Dodávateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky počas celej doby platnosti tejto Servisnej zmluvy. Služby podpory prevádzky bude Dodávateľ poskytovať v rámci dohodnutých hodín pokrytia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

### 3. Riešenie problémov

1. Dodávateľ zahájí prácu na diagnostikovaní Problému najneskôr do doby uvedenej v článku 6. tejto prílohy (ako Doba odozvy) po jeho nahlásení do HelpDesku Dodávateľa.

### 4. Úroveň poskytovania služby

1. Úroveň a kvalita poskytovaných služieb bude meraná, vyhodnocovaná a vykazovaná na báze Meracích období v trvaní jedného mesiaca, pričom pre meranie úrovni a kvality poskytovaných služieb sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé Služby, uvedené nižšie.

### 5. Definície parametrov úrovni služieb

1. Úrovne poskytovania Služieb podpory prevádzky, ktoré má dosiahnuť Dodávateľ, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

#### a) Definície typov Problémov

<b>Kritický Problém</b>	Výpadok CIS VVS alebo jeho časti – CIS VVS alebo jeho časť na produkčnom prostredí nepracuje a je nefunkčná,.
<b>Podstatný problém</b>	Problém s významným dopadom na prevádzku; Problém sa týka obmedzeného rozsahu funkcionality a spôsobuje vážne prevádzkové problémy.
<b>Problém</b>	Problém s obmedzeným dopadom na prevádzku; Dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom a nespôsobuje vážne prevádzkové problémy.
<b>Kozmetický Problém</b>	Problém nespôsobuje prevádzkové problémy

Proces a spôsob dohody ohľadom klasifikácie problémov bude upresnený v Komunikačnom pláne vypracovanom v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

**b) Doba výpadku**

Doba výpadku CIS VVS alebo jeho časti je čas, ktorý uplynie medzi prvým hlásením výpadku Dodávateľovi Objednávateľom alebo okamihom, kedy sa Dodávateľ dozvie o takomto Výpadku, a časom, kedy Dodávateľ oznámi Objednávateľovi, že Výpadok CIS VVS alebo jeho časti bol odstránený. Pre vylúčenie pochybností platí, že za výpadok CIS VVS alebo jeho časti sa nepovažuje nedostupnosť CIS VVS alebo jeho časti v dôsledku poruchy akéhokoľvek technického zariadenia/zariadení (vrátane prevádzkovej platformy) alebo operačného systému alebo systémových utilít, na ktorej je aplikačný systém prevádzkovaný. Za odstránenie výpadku aplikácie sa bude považovať odstránenie poruchy čiastočnej nedostupnosti s Priamym podnikovým dopadom, ktorá takú čiastočnú nedostupnosť sprevádza.

**c) Doba Odozvy**

znamená, že Riešiteľ Dodávateľa bezodkladne informuje Objednávateľa o prijatí problému. Čas je počítaný od okamihu preukázateľného nahlásenia problému Objednávateľom do HelpDesku Dodávateľa do okamihu, keď riešiteľ Dodávateľa informuje Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.

**d) Doba neutralizácie**

znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do HelpDesku Dodávateľa do okamihu, keď Dodávateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému. Do výpočtu času potrebného na neutralizáciu problému nie je započítavaný čas brániaci Dodávateľovi vykonávať činnosti na neutralizácii problému (napr. obmedzenia z dôvodu vyššej moci, neposkytnutie súčinnosti resp. čakanie na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa a pod.).

**e) Doba dočasnej opravy**

znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví službu a odstráni problém tak, aby sa zabránilo jeho opakovaniu. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Dodávateľ vyrieši Problém v súlade s týmto článkom.

**f) Doba trvalého vyriešenia**

znamená čas do nájdania a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii CIS VVS. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Dodávateľ implementuje finálne riešenie.

## 6. Požadované hodnoty Úrovní poskytovania služieb

1. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky nasledovným spôsobom a v nasledovných lehotách podľa charakteru problému:

Závažnosť problému	Priorita	Doba Odozvy	Doba neutralizácie	Doba dočasnej opravy	Doba trvalého vyriešenia
Kritický problém	1	2 hodiny v rámci dohodnutých hodín pokrytia	8 hodín v rámci dohodnutých hodín pokrytia	5 pracovných dní	ďalšia verzia
Podstatný problém	2	1 pracovný deň	2 pracovné dni	10 pracovných dní	ďalšia verzia
Problém	3	3 pracovné dni	5 pracovných dní	20 pracovných dní	ďalšia verzia





Kozmetický problém	4	7 pracovných dní	20 pracovných dní	ďalšia verzia	ďalšia verzia
--------------------	---	------------------	-------------------	---------------	---------------

## 7. Doba pokrytia

1. Dodávateľ poskytne služby podpory prevádzky v časovom pokrytí 8:00 – 16:30 počas pracovných dní.

## 8. Nahlasovanie požiadaviek

1. Počas dohodnutých hodín pokrytia (Pondelok – Piatok, 8:00-18:00 okrem sviatkov) bude Objednávateľ oznamovať požiadavku na poskytnutie Služieb podpory prevádzky do HelpDesku Dodávateľa:

**URL pre HelpDesk Dodávateľa:**

<https://spms.vsl.sk/spms/login.jsp>

V prípade výpadku komunikačného kanála na HelpDesk Dodávateľa, môže poverená osoba Objednávateľa nahlásiť požiadavku na poskytnutie Služieb podpory prevádzky emailom alebo telefonicky na nasledovné kontakty:

**emailová schránka HelpDesku Dodávateľa:**

[support@empirica.sk](mailto:support@empirica.sk)

**mobil (pohotovostný telefón):**

bude dohodnuté v Komunikačnom pláne

Nahlásenie požiadavky na poskytnutie Služby podpory prevádzky inak ako do oficiálneho HelpDesku Dodávateľa nezbavuje povinnosti Objednávateľa dodatočne zaevidovať požiadavku na poskytnutie Služby podpory prevádzky aj do HelpDesku Dodávateľa po opätovnom sprístupnení HelpDesku Dodávateľa.

2. Dodávateľ bude informovať Objednávateľa o zmenách vyššie uvedených údajov.

## 9. Kredity

1. V prípade, že úroveň poskytovania služieb nebude z dôvodov na strane Dodávateľa dodržaná ako je dohodnuté v Servisnej zmluve, bude mať Objednávateľ nárok uplatniť si voči Dodávateľovi sankcie (ďalej aj „Kredity“) podľa tohto článku. Také zmluvné pokuty budú jediným sankčným nárokom Objednávateľa voči Dodávateľovi v súvislosti s nedodržaním Úrovne poskytovania služieb Dodávateľa podľa článku 6. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Ustanovenia týkajúce sa zodpovednosti za škodu tým nie sú dotknuté.

2. Ak nie je inak dohodnuté medzi stranami, sankcie vo forme Kreditov si Objednávateľ uplatní v prípade, že služby, ktoré sú predmetom plnenia Dodávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, nebudú z dôvodov, za ktoré zodpovedá Dodávateľ poskytované v súlade so Servisnou zmluvou. Kredity budú vychádzať z príslušných Meracích období (kalendárny mesiac). Kredity budú uplatnené voči mesačnému paušálnemu poplatku, ktorý má platiť Objednávateľ počas relevantného mesačného obdobia za príslušný modul, v prípade nesplnenia hodnoty Úrovne poskytovania služby ako je stanovené v tejto Prílohe.

3. Kredity za Meracie obdobie (kalendárny mesiac), v ktorom došlo k nedodržaniu Úrovne poskytovania služieb majúceho za dôsledok vznik nároku na Kredity sa uplatnia vo forme zníženia mesačného paušálneho poplatku fakturovaného za nasledovné Meracie obdobie (kalendárny mesiac) za príslušný modul.

4. Kredity sa neuplatnia pre licenčný Software tretích strán, ak ide o Výpadok aplikácie spôsobený vadou takéhoto Software (jeho vykonateľného kódu), ktorého odstránenie vyžaduje zásah do zdrojového/vykonateľného kódu Software, ku ktorému nie je Dodávateľ oprávneným výrobcom takého Software. V prípade vzniku Poruchy v dôsledku takej vady Software, Dodávateľ odstráni Poruchu v rozsahu, v ktorom mu to dovoľujú licenčné a servisné podmienky výrobcu takého Software.

5. Kredity sú vyjadrené ako percento príslušných Poplatkov, pričom tieto sa budú vypočítavať z pevne dohodnutého paušálneho poplatku za relevantné Meracie obdobie za služby spojené s príslušným modulom, ohľadom ktorého došlo k nedodržaniu Úrovne poskytovania služieb majúceho za dôsledok vznik nároku na Kredity.

6. Kredity pre prípad nedodržania poskytovania dohodnutej úrovne služieb podľa čl. 6 Prílohy č. 1 tejto



Servisnej zmluvy:

**a. Doba neutralizácie Kritického problému**

Doba neutralizácie problému	Kredit
≤ 8 pracovných hodín	0%
≤ 16 pracovných hodín, > 8 pracovných hodín	1%
> 16 pracovných hodín	2,5%

**b. Doba neutralizácie Podstatného problému**

Doba neutralizácie problému	Kredit
≤ 16 pracovných hodín	0%
≤ 24 pracovných hodín, > 16 pracovných hodín	1%
> 32 pracovných hodín	2,5%

7. Bez ohľadu na iné ustanovenia, kredity za príslušný kalendárny mesiac sa spočítajú, avšak čiastka zodpovedajúca celkovej výške všetkých kreditov podľa Servisnej zmluvy v danom mesiaci nepresiahne 2,5% z čiastky rovnajúcej sa mesačnému paušálnemu poplatku v danom mesiaci za všetky moduly spolu (t.j. celkový paušálny poplatok na príslušný kalendárny mesiac môže byť ponížený maximálne o 2,5% na základe uplatnenia kreditov za predchádzajúci kalendárny mesiac).



Príloha č.2: Katalóg služieb podpory prevádzky

Kód IT služby	Názov IT služby	Popis IT služby vznik potreby IT služby	Súčasť IT služby	Popis súčasti IT služby	Požadované súčinnosti	Poskytované rozsah	Reakčný čas podpory IT služby	Stanovenie termínu realizácie
PP-AHD	Apikačný HelpDesk	Podpora 2. a 3. úrovne: 1. riešenie incidentov zaevidovaných do aplikačného HelpDesku Dodávateľa  Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.	Spracovanie vyriešených incidentov – informovanie o vyriešení incidentu  Dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb  1. Príprava inštalácie  2. Inštalácia na vývojové a testovacie prostredia  3. Výnimočne po vzájomnej dohode inštalácia na produkčné prostredie  1. monitorovanie výkonnosti	Zabezpečenie informovanosti Service Desku o vyriešení incidentu (bez ohľadu na spôsob vyriešenia). Spôsob vyriešenia je súčasťou informácie pre Service desk.  Zapracovanie do prevádzkovej príručky, prípadne ďalšej postihnutej dokumentácie  - Nová verzia aplikácie - Inštalčné skripty - Inštalčný postup  - rozsah inštalácie „release notes/changes“  Verifikácia inštalčného	Včasná zabezpečenie inicializácie incidentu po jeho obdržaní. Zabezpečenie inicializácie len tých incidentov, ktoré sa týkajú predmetu dodávky Implementátora.  Včasná zabezpečenie vyžiadania dopĺňajúcej informácie od koncového používateľa o žiadosti o jej zaevidovanie do aplikačného HD.  Včasná zabezpečenie vyžiadania stanoviska príslušného kľúčového používateľa, v prípade nezhody eskalácia na príslušnú úroveň.  Zabezpečenie požadovanej súčinnosti v termínoch zodpovedajúcich zmluvným podmienkam pre odstránenie incidentu  Zabezpečenie získania dodatočných informácií od koncových používateľov v prípade potreby.  Zabezpečenie informovanosti koncových používateľov o vyriešení incidentu.	Bez limitu	Po obdržaní hlásenia incidentu do aplikačného HelpDesku Implementátora vrámcí dohodnutého časového pokrytia služieb s termínom riešenia podľa dohodnutých reakčných dób. Čas na realizáciu sa pozastavuje na obdobie, odkedy sú vyžiadané doplňujúce informácie k incidentu až do ich poskytnutia Implementátorovi.	Zmluva (v zmysle dohodnutých hodnôt úrovne poskytovaných služieb)





Príloha č.2

			<p>Zásah na úrovni aplikačného programového vybavenia Empirica Stream alebo do implementácie Empirica Stream u Zákazníka alebo identifikovanie nevyhnutnosti zásahov na úrovni OS, DB, AS</p>	<p>Identifikácia opatrení v DB, OS a AS na zabezpečenie odstránenia incidentu resp. úpravy v aplikačnom vybavení alebo implementácii CIS VVS</p>	<p>Zabezpečenie prístupu na vývojové a testovacie prostredie. Súčinnosť v prípade potreby systémových zásahov. Zabezpečenie prístupu na produkčné prostredie.</p>	<p>Bez limitu</p>	<p>Podľa dohody poverených osôb</p>	<p>Podľa dohody poverených osôb</p>
<p><b>PP-INV</b></p>	<p><b>Inštalácia nových verzií aplikácie</b></p>	<p>1. Oprava na základe hláseného incidentu 2. Rozšírenie funkcionality na základe Zmenového konania 3. Vylepšená aplikácia (napr. zapracovaná optimalizácia a pod.) 4. Technologický Upgrade aplikácie napr. z dôvodu prechodu na vyššie verzie systémových SW (operačný systém, RDBMS a pod) 5. Riadenie a organizácia</p>	<p>1. Odladená aplikácia 2. Doplnenie prevádzkovej dokumentácie</p>	<p>Optimalizácia indikovaných problémov na aplikačnej a databázovej vrstve. Doplnenie prevádzkovej dokumentácie o prípadné nastavenie parametrov systémového a aplikačného SW zabezpečujúce zvýšenie výkonnosti systému, prípadne návrh procedúr systémovej profiaktiky, za</p>				



		práce tímu zabezpečujúceho službu.	účelom zvýšenia výkonnosti aplikácií.						
<b>PP-MON</b>	<b>Monitorovanie výkonnosti</b>	Monitorovanie výkonnosti aplikácií a infraštruktúry.  Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.	1. Obnovená verzia aplikáčného SW – plne funkčná  1. Plne funkčná aplikácia s rekonfigurovanými parametrami za účelom: a. Optimalizácie výkonu systému b. Optimalizácie spotreby systémových zdrojov c. Zlepšenia (zjednodušenia) inštalačných a konfiguračných postupov		Bez limitu	Podľa dohody poverených osôb	Podľa dohody poverených osôb		
<b>PP-RVI</b>	<b>Riešenie výkonnostných incidentov</b>	Riešenie vážnych problémov s výkonnosťou systému identifikovaných používateľmi,	2. Inciovanie incidentov  Inciovanie výkonnostných incidentov na základe tohto monitoringu		Bez limitu	Podľa dohody poverených osôb	Podľa dohody poverených osôb	Zákazník: Zabezpečenie súčinnosti a kooperácie v súvislosti s prevádzkou OS, DB, AS. Zabezpečenie opatrení v DB, OS a AS v prípade identifikácie potreby takýchto zásahov.	

			alebo monitoringom. Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.	identifikovanie nevyhnutnosti zásahov na úrovni OS, DB, AS	vybavení zákaznických rozšírení CIS VVS				
PP-LAD	Ladenie výkonnosti aplikácie	1. Oprava na základe hláseného incidentu z HelpDesku 2. Rozšírenie funkcionality na základe Zmenového konania 3. Vylepšená aplikácia (napr. zapracovaná optimalizácia a pod.) 4. Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.	1. Monitorovanie systému a identifikácia rizík ohrozujúcich bezproblémový chod aplikácií 2. Zoznam identifikovaných rizík ohrozujúcich prevádzku daného modulu CIS VVS			Podpora na systémovej úrovni – zabezpečenie potrebných systémov zdrojov v prípade potreby.	Bez limitu	1. V prípade hlásených incidentov po oddržaní hlásenia od Service Desku 2. V prípade zmenových konaní podľa dohody v zmenovom liste 3. V prípade iniciatívy Dodávateľa ES resp. Implementátora ES kedykoľvek	Podľa dohody poverených osôb
PP-OBA	Obnova aplikačného software	1. Zásah na základe hláseného incidentu	3. Návrh eliminácie potenciálnych rizik				Bez limitu	Podľa dohody poverených osôb	Podľa dohody poverených osôb
PP-RPA	Rekonfigurácia parametrov aplikačného systému	1. Zásah na základe hláseného incidentu 2. Návrh optimalizačných opatrení Dodávateľom ES resp.	1. Vývojové prostredie 2. Technické prostredie potrebné pre zabezpečenie potrebných zásahov Implementátora			Zákazník: podpora na systémovej úrovni (databázové servery a systémovej softvér)	Bez limitu	Podľa dohody poverených osôb	Podľa dohody poverených osôb



<b>PP-PM</b>	<b>Zabezpečenie funkčnosti CIS VVS (Proaktívny problém manažment)</b>	Implementátorom ES 3. Zmena systémového prostredia na základe objednávky na Služby aplikačnej podpory (napr. z dôvodu prechodu na vyššie verzie štandardného SW apod.)	3. Personálne zabezpečenie plnenia úloh na projekte			Bez limitu	Priebežne počas trvania zmluvy	Podľa dohody poverených osôb
		Predchádzanie výpadkom v prevádzke a iným faktorom ohrozujúcich bezproblémovú prevádzku. Identifikácia potenciálnych rizik v CIS VVS, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality CIS VVS a predkladanie návrhov na ich elimináciu. Riadenie a organizácia práce tímu	1. návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu	po uvoľnení verzie OS resp. RDBMS resp. AS pre Slovenskú republiku tak, aby pre Zákazníka nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzí, Overenie a návrh záverov ohľadom prípadného prechodu na novú verziu operačného systému, RDBMS, alebo aplikačného servera.	Posudzovanie návrhov na riešenie potenciálnych problémov.			



		zabezpečujúceho službu.	2. návrh update	ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca,	Informovanie partnerov Zákazníka o zmenách prostredníctvom PR oznamov (spolupráca pri formulovaní oznamov a textov)			
PP-UTPZ	Zabezpečenie funkčnosti CIS VVS- Udržiavanie technického a personálneho prostredia u Implementátora potrebného k	Zabezpečenie vývojového implementačného prostredia v priestoroch Implementátora. Riadenie a organizácia práce tímu	3. návrh zmeny alebo rozšírenia prvkov systémovej platformy.	resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou Empirica Stream v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť.		Bez limitu	Priebežne počas trvania zmluvy	Podľa dohody poverených osôb



	zásahom u Zákazníka	zabezpečujúceho službu.				Bez limitu	Priebežne počas trvania zmluvy	Podľa dohody poverených osôb
PP-PNV	Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov	1. Požiadavka Zákazníka 2. Iniciatíva Dodávateľa ES resp. implementátora ES. 3. Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.				Poskytnutie novej verzie príslušného systémového SW, súčinnosť pri príprave prostredia na overenie apod.		
PP-DB	Starostlivosť o databázy	Sledovanie a posudzovanie aktualizácií RDBMS. Riadenie a organizácia práce tímu zabezpečujúceho službu.	Návrh aplikácie novej verzie RDBMS. Návrh úprav Zákazníckych rozšírení CIS VVS, ktoré je potrebné objednať pre novú verziu RDBMS.			Bez limitu	Priebežne počas trvania zmluvy	Podľa dohody poverených osôb



**Príloha č.3: Katalóg povinností Objednávateľa**

Oblasť	Názov činnosti	Prostredia	Periodicita	Poznámka
Starostlivosť o HW	Starostlivosť o HW - PC, notebooky, servery	*	podľa potreby	
	Starostlivosť o virtuálne servery - konfigurácia,...	*	podľa potreby	
Starostlivosť o sieťovú infraštruktúru	Starostlivosť o sieťovú infraštruktúru	*	podľa potreby	
Starostlivosť o operačné systémy	Sledovanie a nasadzovanie aktualizácií OS	*	podľa potreby	
	Zálohovanie	P	podľa potreby	
	Obnova Q prostredia	Q		
	Obnova D prostredia	D		
Podpora 1. úrovne	Vykonávanie podpory 1. úrovne	P		Podpora koncových používateľov prostredníctvom metodikov a kľúčových používateľov.
	Prevádzka systému pre vykonávanie podpory 1. úrovne	P		
Administrácia aplikácie ES	Administrácia aplikačných zámkov aplikácií ES	P, Q, D	Denne	Monitorovanie a prípadné uvoľňovanie dátových zámkov. Zámky vznikajú pri aktualizácii konkrétnych objektov a v prípade havárií je nutné tieto uvoľniť, pretože uzamknutý objekt nemôže nikto aktualizovať.
	Administrácia periodických AVÚ	P, Q, D	Denne	Monitorovanie a prípadné zabezpečenie spustenia periodickej AVU, zabezpečujúcej istú funkcionality systému. Dôležité je skontrolovať, či každá z definovaných úloh zbehla v plánovanom čase a ak nie, potom zabezpečiť jej spustenie.
	Administrácia servisov	P, Q, D	Podľa potreby	Monitorovania a prípadne opätovné spustenie servisov na jednotlivých aplikačných serveroch jednotlivých moduloch podľa postupu. V prípade potreby iniciovanie hlásenia voči dodávateľovi.
	Administrácia používateľov	Q, D	Podľa potreby	Pridanie používateľa do IAM modulu (na produkčnom prostredí sa vykonáva automatická replikácia)
	Administrácia prístupov používateľov ku funkciám ES	P, Q, D	Podľa potreby	Priradenie používateľov ku roliam, zablokovanie/odblokovanie používateľov.



	Administrácia prístupov k rolí vs. aplikačné transakcie ES	P, Q, D	Podľa potreby	Nastavenie prístupov používateľských rolí k aplikačným transakciám ES.
	Monitorovanie, spúšťanie a stopovanie komponentov časti ES	P, Q, D	Podľa potreby	Administratívne činnosti súvisiace s monitorovaním „života“ aplikačného programového vybavenia ES na základe prevádzkového manuálu

**Príloha č.4: Odmena za služby podpory prevádzky**

1. Pevný poplatok na mesiac a na dobu trvania Servisnej zmluvy (12 kalendárnych mesiacov) za služby podpory prevádzky v zmysle Prílohy č.1 a Prílohy č.2 podľa jednotlivých modulov uvedené bez DPH:

Modul	Celková cena za rok bez DPH [EUR]	Cena za kalendárny mesiac bez DPH [EUR]
Kmeňové dáta	39 840,00 €	3 320,00 €
Zákaznícka obsluha	38 400,00 €	3 200,00 €
Oceňovanie a zúčtovanie	51 360,00 €	4 280,00 €
Fakturácia	49 800,00 €	4 150,00 €
Saldokonto	50 400,00 €	4 200,00 €
AMM	57 600,00 €	4 800,00 €
SDM a MCT	48 000,00 €	4 000,00 €
Zákaznícky portál	50 400,00 €	4 200,00 €
<b>SPOLU</b>	<b>385 800,00 €</b>	<b>32 150,00 €</b>



## Príloha č. 5: Protokol o poskytnutí Služieb podpory prevádzky

**Protokol o poskytnutí Služieb podpory prevádzky CIS VVS**

Obdobie – Kalendárny mesiac: RRRR.MM

Služby podpory prevádzky boli poskytnuté:

- Riadne a včas v dohodnutej kvalite a Objednávateľ si neuplatňuje žiadne Kredity za obdobie.
- S pripomienkami a Objednávateľ si uplatňuje nasledovné Kredity za obdobie:

Identifikácia incidentu z HelpDesku	Modul	Klasifikácia	Dátum a čas nahlásenia	Dátum a čas neutralizácie	Popis incidentu	Kredity	
						Počet hodín neutralizácie	Kredit

Služby akceptoval:

Dátum:

Podpis koordinátora Objednávateľa:

Služby odovzdal:

Dátum:

Podpis koordinátora Dodávateľa: