

SERVISNÁ ZMLUVA (ďalej len „zmluva“)

uzatvorená v zmysle ustanovení § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Článok I.

Zmluvné strany

Názov:	DMR System s.r.o.	Názov:	SPOJENÁ ŠKOLA INTERNÁTNA
Ulica:	Nám. A. Hlinku 29/34	Ulica:	Komenského 3
Mesto:	Považská Bystrica	Mesto:	Humenné
PSČ:	017 01	PSČ:	066 01
Štát:	Slovenská republika	Štát:	Slovenská republika
Registrácia:	zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín: 16924/R	Registrácia:	
Peňažný ústav:	VÚB a.s., pobočka Pov. Bystrica	Peňažný ústav:	
Číslo účtu:	SK3302000000002180374956	Číslo účtu:	
IČO:	36657344	IČO:	42080487
IČ DPH:	SK2022223764	IČ DPH:	SK2022515968
	+421-42-4493936	Telefón:	
Email:	info@dmrsystem.sk	Email:	
Web:	www.dmrsystem.sk	Web:	
Zástupca:	Ing. Daniel Žákovíc, konateľ	Zástupca:	
	(ďalej len „dodávateľ“)		(ďalej len „odberateľ“)

Článok II.

Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy sú aktualizácie a podpora licencie **004781** programu **DOCHÁDZKA** dodaného dodávateľom po uplynutí štandardnej servisnej doby, t. j. od **01. 11. 2019**.

Aktualizáciami a servisom sa rozumie :

- 1) upgrade programu (aktualizácia) – nová verzia programu obsahujúca funkčné vylepšenia, nové možnosti, prípadné nové implicitné zostavy, skripty, formuláre programu alebo webového rozhrania, podľa konfigurácie licencie,
- 2) upgrade programu (aktualizácia) – nová verzia programu zachycujúca zmenu legislatívneho stavu a požiadavky štátnych inštitúcií,
- 3) opravy chýb v programe podľa špecifikácie v článku VI. tejto zmluvy,
- 4) poskytovanie aktualizovaných návodov a užívateľskej príručky v elektronickej podobe na HELPDESKU po prihlásení sa pridelenými prihlasovacími údajmi,
- 5) poradenstvo v prípade opravy poškodených dátových súborov,
- 6) poskytovanie poradenskej služby technikmi, konzultantmi alebo programátormi prostredníctvom centra podpory zákazníkov podľa špecifikácie v článku III. tejto zmluvy,
- 7) zvýhodnený prechod na novú generáciu programu.

Predmetom servisnej zmluvy nie sú servisné zásahy, vykonávanie aktualizácií, migrácie, implementácie systému, školenia a konzultácie u zákazníka na mieste alebo vzdialene technikmi, konzultantmi alebo programátormi.

Článok III.

Spôsob plnenia

Podpora programov bude poskytovaná pracovníkmi centra podpory zákazníkov (ďalej len „CPZ“) prostredníctvom HOTLINE (telefonicky) alebo HELPDESKU (internetu).

Kontaktné údaje na HOTLINE: **+421 42 44 93 936**

Prihlasovacie a kontaktné údaje na vstup na stránky podpory HELPDESK - <http://www.dmrssystem.sk/www/sk/helpdesk/>.

Meno: SSI

Heslo: 8DI4-9HB3

Článok IV.

Stanovenie ceny

Ročná suma za podporu podľa servisnej zmluvy na obdobie od **01. 11. 2019** do **31. 10. 2020** je stanovená vo výške **130,00** EUR bez DPH (cena za podporu vychádza z rozsahu a aktuálnej ceny konfigurácie programu **DOCHÁDZKA** podľa licencie **004781** na začiatku obdobia). Pre každé nasledujúce obdobie (12 mesiacov) bude odberateľovi čiastka fakturovaná automaticky.

Suma môže byť navýšená z dôvodu rozširovania licencie alebo dokupovania modulov programu, prípadne tiež o mieru inflácie v predchádzajúcom roku. Prípadná zmena ceny za servisnú zmluvu bude riešená samostatným dodatkom.

Jednorazová cena za generačne novú verziu programu môže činiť maximálne 60% z ceny novej generačnej verzie programu.

Článok V.

Platobné podmienky

- 1) úhrada ročnej sumy bude vykonaná na základe faktúry,
- 2) prístup na stránky podpory bude aktivovaný až po uhradení faktúry,
- 3) účtovný doklad bude vystavený každoročne v rovnakom termíne po dobu platnosti zmluvy,
- 4) úhrada jednorazovej ceny za generačne novú verziu programu bude vykonaná na základe samostatne vystaveného daňového dokladu,
- 5) všetky účtovné doklady budú vystavené so splatnosťou 14 dní.

Článok VI.

Povinnosti zmluvných strán

Povinnosti dodávateľa:

- 1) dodávateľ je povinný zahrnúť zmeny v legislatíve do programu v medziobdobí od platnosti zmien do nadobudnutia ich účinnosti,
- 2) dodávateľ zodpovedá za kvalitu a odbornú správnosť programu podľa článku II zmluvy,
- 3) informovať odberateľa elektronickou poštou o nových verziách programu,
- 4) dodávateľ je povinný odstraňovať chyby programu nasledujúcim spôsobom :
 - a) Kritická chyba – chyba, ktorá má taký vplyv na funkčnosť systému, že nie je možné s programom pracovať, ani žiadnym náhradným spôsobom. Kritická chyba bude odstránená do 2 pracovných dní od nahlásenia prostredníctvom helpdesku.
 - b) Hlavná chyba – chyba, ktorá neumožňuje používanie programu, popísaného v užívateľskej dokumentácii. Chybu je možno „obísť“ iným postupom, nastavením – je možné prijať náhradné riešenie situácie. Hlavná chyba bude odstránená do 7 pracovných dní od nahlásenia prostredníctvom helpdesku,
 - c) Drobná chyba – chyba, ktorá neovplyvňuje spôsob používania programu, popísaného v užívateľskej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti. Jej odstránenie bude vykonané v niektorej nasledujúcej verzii programu.
- 5) umožniť odberateľovi prechod na generálne novú verziu programu za podmienok stanovených v tejto zmluve.

Povinnosti odberateľa:

- 1) oznámiť dodávateľovi e-mailovú adresu, na ktorú budú zasielané informácie o nových verziách programu. V opačnom prípade tieto informácie nebudú zasielané,
- 2) uhradiť v prípade nedodržania splatnosti faktúr zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý kalendárny deň omeškania.

Článok VII.

Dôverné údaje, ochrana dát a utajovanie

Dodávateľ prehlasuje, že:

- 1) Program, ktorý využíva odberateľ umožňuje dodržiavanie pravidiel pre spracovanie osobných údajov stanovené Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov (GDPR).
- 2) Poskytnutý program obsahuje tieto funkcie:
 - možnosť získať informácie o tom, ktorý používateľ, kedy a na akom počítači bol prihlásený do systému;
 - možnosť anonymizovať vzorku databázy pri zaslaní dát dodávateľovi;
 - možnosť anonymizovať celú databázu a v prípade potreby zaslať zálohu databázy dodávateľovi;
 - možnosť skryť identifikátory zamestnanca pri poskytovaní vzdialenej podpory pracovníkom dodávateľa;
 - evidenciu zmien (kto a kedy vykonal zmenu osobných údajov, hodnotu pred zmenou a hodnotu po zmene)
 - vykonanie výpisu evidovaných dát zamestnancov;
 - vykonanie výmazu, prípadne pseudoanonymizovania alebo anonymizovania osobných údajov;
 - evidenciu výstupov zo systémov s informáciou, ktorý užívateľ a kedy pripravil tlačovú zostavu alebo súbor.
- 3) Dodávateľ má nastavené interné procesy a IT zabezpečenia v spoločnosti tak, aby bolo zabránené úniku dát zákazníkov.
- 4) Servery pre poskytovanie cloudových služieb sú umiestnené v datacentre, ktoré garantuje fyzickú dostupnosť serverov len vymenovaným zamestnancom dodávateľa.
- 5) Dodávateľ má v prípade získania zálohy databázy od odberateľa alebo neanonymizovanej vzorky databázy prístup ku všetkým informáciám o dotknutých osobách, ktoré odberateľ v systéme eviduje. Vzhľadom k tomu, že dodávateľ nevedie evidenciu rozsahu údajov používaných odberateľom, nie je možné v tejto zmluve konkrétny rozsah údajov špecifikovať.

Odberateľ berie na vedomie, že:

- 6) Dodávateľ udržiava vo svojej databáze kontaktné údaje na pracovníkov odberateľa a údaje vzdialeného pripojenia, ktoré odberateľ poskytol. Tieto údaje sú evidované za účelom plnenia zmluvných záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy. Evidovanými údajmi sú meno, priezvisko, telefón a emailová adresa. Účelom plnenia sa rozumie kontaktovanie zákazníka za účelom servisu, informovanie o nových verziách a informovanie o nových produktoch dodávateľa. Údaje sú chránené podľa bodu 3 tohto článku.
- 7) Program umožňuje nastavenie prístupových práv jednotlivým užívateľom tak, aby mali k dispozícii len údaje potrebné pre prácu. Osobné a citlivé údaje zadané do programu je možné pomocou nastavenia prístupových práv chrániť a zobrazovať len vybraným

používateľom. Zodpovednosť za správne nastavenie prístupových práv je na strane administrátora programu (pracovník odberateľa s právami správcu pre prístup do programu).

- 8) Ochrana a zabezpečenie databázového servera a databázy je pod správou pracovníka odberateľa, okrem prípadov využitia cloudových služieb dodávateľa, kedy je pod správou dodávateľa.
- 9) Používaný systém obsahuje nástroje, ktoré dodávateľovi umožňujú poskytovať služby podľa tejto zmluvy, tak aby pracovníci dodávateľa nemali prístup k citlivým a osobným dátam zamestnancov, respektíve možno pracovať tak, aby pracovník podpory dodávateľa nebol schopný podľa zobrazených údajov identifikovať konkrétnu osobu v dátach odberateľa. Dodávateľ sa v prípade týchto nástrojov nestáva spracovateľom dát v zmysle Nariadenia (EÚ) 2016/679.

Dodávateľ sa zaväzuje, že:

- 10) v prípade získania dát odberateľa za účelom vykonania servisných prác po splnení účelu tieto dáta vymaže alebo vykoná ich kompletne anonymizovanie;
- 11) v prípade získania dát odberateľa bude dodávateľ po dobu, kedy ich bude mať k dispozícii, tieto dáta dostatočne chránené a neopustia územie EÚ;
- 12) v prípade, ak sa stane spracovateľom dát odberateľa, nezapojí do spracovania žiadneho ďalšieho spracovateľa bez predchádzajúceho konkrétneho alebo všeobecného písomného povolenia správcu. V prípade všeobecného písomného povolenia, spracovateľ informuje správcu o akejkoľvek zmene týkajúcej sa prijatia ďalších spracovateľov alebo ich nahradenia, a poskytne tak správcovi príležitosť vysloviť voči týmto zmenám námietky;
- 13) osoby oprávnené spracovávať osobné údaje sa zaviazali k mlčanlivosti;
- 14) v prípade, že dochádza k spracovaniu dát na zariadení dodávateľa, prijme všetky opatrenia potrebné podľa článku 32 Nariadenie (EÚ) 2016/679;
- 15) zohľadňuje povahu spracovania, a pomáha správcovi prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení, pričom ak je to možné, pre splnenie povinnosti spracovateľa, reaguje na žiadosti na výkon práv dotknutej osoby uvedených v kapitole III Nariadenie (EÚ) 2016/679;
- 16) v prípade, ak sa stane spracovateľom dát odberateľa, umožní audity vykonávané správcom alebo iným audítorom, ktorého správca poveril. Náklady auditu idú na ťarchu správcu dát.

Článok VIII.

Záverečné ustanovenia

- 1) Zmluvné strany uzatvárajú zmluvu na základe vlastnej, slobodnej a dobrovoľnej vôle a považujú jej obsah za dohodu v súlade s dobrými mravmi a zásadami poctivej hospodárskej súťaže.
- 2) Ku vzniku zmluvy je potrebná dohoda o celom jej obsahu. Zmeniť zmluvu je možné len písomnými vzájomne podpísanými dodatkami. Ak predloží niektorá zo strán návrh dodatku zmluvy, zaväzuje sa druhá vyjadriť sa k nemu do 30 dní od jeho doručenia.
- 3) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jednom rovnopise.
- 4) Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s výpovednou dobou 2 mesiace. Táto výpovedná doba nadobúda platnosť prvý deň nasledujúceho mesiaca po dátume vypovedania zmluvy. Výpoveď zmluvy musí byť podaná písomne.

Zmluvné strany týmto potvrdzujú, že sa oboznámili s úplným znením zmluvy, že je im jej obsah známy, a na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

V Považskej Bystrici dňa :

V dňa :

.....
za dodávateľa

.....
za odberateľa