

12/2023

**Servisná zmluva**  
**(ďalej len „zmluva“)**

**Nadobúdateľ:**

**Názov:** Obec Trenčianska Teplá  
**Sídlo:** M. R. Štefánika 376/30, 914 01 Trenčianska Teplá  
**IČO:** 00312045  
**DIČ:** 2021080006  
**zastúpený:** Ing. Milan Berec starosta obce

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

**Poskytovateľ:**

**Názov:** SYSTEM-DIGITAL s.r.o.  
**Sídlo:** Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10  
**IČO:** 08417571  
**DIČ:** CZ08417571  
zapísaný v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod sp. zn. C 318247  
**zastúpený:** Mgr. Radek Mikuš, konateľ

(ďalej len „Poskytovateľ“)

**ČLÁNOK 1**

---

1.1 poskytovateľ bude na základe tejto zmluvy poskytovať nadobúdateľovi maintenance SW a technickú podporu aplikácie **Digispráva**:

- maintenance SW sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie aktualizácii a legislatívnej zmien a úprav (zaistenie súladu s predmetnými právnymi predpismi poskytovateľom),
- technickou podporou sa pre účely tejto zmluvy rozumie príjem požiadaviek na opravu a rozvoj prostredníctvom service desku, realizácie riešení incidentu a požiadavkou na rozvoj.

Technická podpora pre opravu závad bude realizovaná:

**A. Kategória vady „urgentná“ – oprava do 5 hodín od nahlásenia**

Vady zabráňujúce prevádzke. Produkt nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje funkčná Závaža znemožňujúca činnosť systému. Tento stav môže ohroziť bežnú prevádzku Nadobúdateľa a nie je to možné riešiť organizačným opatrením.

## **B. Kategória vady „stredná“ – oprava do 2 dni od nahlásenia**

Vady obmedzujúce prevádzku aplikácie. Funkčnosť systému je vo svojich funkciách degradovaná tak, že tento stav obmedzuje bežný chod Nadobúdateľa. Jedná sa tiež o vady spôsobujúce problémy pri užívaní a prevádzkovaní produktu, alebo jeho časti, ale umožňujúci chod, ale spôsobené problémy ide dočasne riešiť organizačnými opatreniami.

## **C. Kategória vady „nízká“ – oprava do 7 dni od nahlásenia**

Vady neobmedzujúce prevádzku aplikácie, jedná sa o drobné vady, ktoré nespadajú do kategórie „urgentná“ alebo „stredná“.

- 1.2 Nadobúdateľ sa zaväzuje vytvoriť poskytovateľovi podmienky nevyhnutné k výkonu jeho činnosti podľa tejto zmluvy.

## **ČLÁNOK 2**

---

- 2.1 Maintenance SW a technická podpora systému bude zabezpečená pracovníkom Poskytovateľa, alebo osobami, ktoré k tomu Poskytovateľ poverí.
- 2.2 Maintenance SW a technická podpora aplikácie bude prevádzaná formou:
- telefonicky – konzultácie po telefóne v režime 5 x 8 (8 hodín v pracovných dňoch v dobe od 8:00 do 16:00)
  - prostredníctvom Service Desk – e-mailom, webovým rozhraním v režime 24 x 7,
  - osobne – osobné konzultácie, školenia, výjazd technika do sídla Nadobúdateľa,
  - vzdialeným prístupom – do infraštruktúry nadobúdateľa súvisiacimi s používaním aplikácie.
- 2.3 Maintenance SW a technická podpora aplikácie Digispráva bude pre Nadobúdateľa bezplatná počas celej doby plnenia Licenčnej zmluvy a používania aplikácie Digispráva.

## **ČLÁNOK 3**

---

- 3.1 Poskytovateľ bude Nadobúdateľa informovať o možnosti rozšírenia jeho služieb a poskytovať mu podnety pre lepšie užívanie a správu zhotovenej aplikácie.
- 3.2 Poskytovateľ bude Nadobúdateľa informovať o jemu známych rizikách, ktoré hrozia pri výkone činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy.
- 3.3 Poskytovateľ bude postupovať a jednať pri poskytovaní maintenance SW a technické podpory poskytnutej aplikácie podľa tejto zmluvy s potrebnou odbornou starostlivosťou.

- 3.4 Poskytovateľ sa bude riadne a poctivo starať o predmety poskytnuté Nadobúdateľom v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
- 3.5 Nadobúdateľ nie je oprávnený zneužívať svoje práva plynúce z tejto zmluvy, zneužitím sa rozumie napríklad šikanózne uplatňovanie práv. Neposkytnutie služby v prípade zneužitia práv Nadobúdateľa nie je porušením tejto zmluvy.
- 3.6 Nadobúdateľ bude, k žiadosti Poskytovateľa, poskytovať Poskytovateľovi všetku súčinnosť nevyhnutnú k plneniu tejto zmluvy. Neposkytnutie služby v prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Nadobúdateľa nie je porušením tejto zmluvy.

#### **ČLÁNOK 4**

---

- 4.1 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady na poskytnutej aplikácii vzniknuté zásahom, alebo porušením povinností Nadobúdateľa. Zhotoviteľ rovnako nenesie zodpovednosť za závady produktu tretích strán a za závady na poskytnutej aplikácii spôsobené produktami tretích strán.

#### **ČLÁNOK 5**

---

- 5.1 Žiadne ustanovenie tejto zmluvy nebráni ani neobmedzuje účastníkov ku zverejneniu, alebo obchodnému používaniu akejkoľvek technické znalosti, zručnosti, alebo skúsenosti obecnej povahy, ktorú získala pri plnení tejto Zmluvy.

#### **ČLÁNOK 6**

---

- 6.1 Ak dôjde pri plnení tejto zmluvy k prevedeniu diela, ktoré môže byť predmetom práv priemyslového, alebo iného duševného vlastníctva, riadia sa práva k takto prevedenému dielu príslušnými ustanoveniami autorského zákona.
- 6.2 Pokiaľ by sa z akéhokoľvek dôvodu ktoréhoľvek ustanovenie tejto Zmluvy stalo neplatným, alebo nevymáhateľným, neplatnosť, alebo nevymáhateľnosť takéhoto dojednania nebude mať vplyv na platnosť a účinnosť zostavujúcich dojednaní, pokiaľ z povahy tohoto dojednania, alebo z jeho obsahu nevyplýva, že neplatné alebo nevymáhateľné dojednanie nejde oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Pokiaľ sa akékoľvek dojednanie tejto zmluvy stane neplatným, alebo nevymáhateľným, začnú Zmluvné strany rokovať za účelom novej úpravy vzájomných vzťahov tak, aby bol zachovaný pôvodný zámer Zmluvy.

## ČLÁNOK 7

- 7.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitou a to počas používania aplikácie Digispráva. Táto doba začína plynúť dňom podpisu Licenčnej zmluvy o aplikácii Digispráva oboma stranami.
- 7.2 Táto zmluva, právne a záväzkové vzťahy sa riadia právnym rádom Českej republiky a zákonom č. 89/2012 Zb. (ďalej len „NOZ“). Účastníci prehlasujú, že si nie sú vedomí toho, že by tato zmluva smerovala ku zhoršeniu ich právneho postavenia.
- 7.3 Účastníci sa budú snažiť riešiť prípadné spory a nároky vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou zmierlivou cestou.
- 7.4 Účastníci prehlasujú, že tuto Zmluvu uzavierajú po vzájomnej dohode, poctivo, slobodne a v dobrej viere.
- 7.5 Táto zmluva môže byť menená len písomnými dodatkami, ktoré musia byť podpísané oprávnenými zástupcami oboch účastníkov.
- 7.6 Poskytovateľ súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov nadobúdateľom vo vzťahu k zákonu č. 106/1999 Zb., o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších predpisov, a uchovaním osobných dát, ktoré budú použité v súlade so zákonom č. 101/2000 Zb., o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, a o zmene niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- 7.7 Poskytovateľ je povinný uchovávať všetku dokumentáciu súvisiacu s realizáciou projektu vrátane účtovných dokladov minimálne do roku 2034. Pokiaľ je v českých právnych predpisoch stanovená lehota dlhšia, musí ju žiadateľ / príjemca použiť.

V Trenčianskej Teplej, dňa ...

Vo Vlášskom Meziříčí, dňa ...

Nadobúdateľ:

Poskytovateľ: