

SERVISNÁ ZMLUVA č.

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „servisná zmluva“)

Objednávateľ:

Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť

Sídlo: Bardejovská 6, 043 29, Košice

IČO: 31701914

DIČ: 2020488206

IČ DPH: SK2020488206

Zapísaný v Obchodnom registri: Mestského súdu Košice, odd Sa,
vložka č. 559/V

Bank. spojenie:

IBAN:

Zastúpený: Ing. Roman Danko - predseda predstavenstva

Mgr. Marcel Čop - člen predstavenstva

Osoba zodpovedná za plnenie zmluvy: Ing. František Timko

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

INTELSOFT EAST, spol. s r. o.

Sídlo: Cukrovarská 26, 075 01 Trebišov

IČO: 36 595 705

DIČ: 2022033915

IČ DPH: SK2022033915

Zapísaný v Obchodnom registri: Mestského súdu Košice,, oddiel: Sro,
vložka č. 16843/V

Bank. spojenie:

IBAN

Zastúpený: Ing. Peter Bobík, konateľ spoločnosti

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

PREAMBULA

1. VYMEDZENIE POJMOV

- 1.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

„**Software**“ znamená informačný systém (IS) HELIOS GREEN, resp. nasledovník od verzie 46.30 pod označením Helios Nephrite.

„**Zásah**“ znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa u Objednávateľa pri riešení určitého prevádzkového problému. Zásah začína zahájením prác na odstránení určitého prevádzkového problému a končí odstránením daného prevádzkového problému.

Jednou „**konzultačnou hodinou**“ sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 16:00 hod. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, po dohode s Objednávateľom aj doba pri

konzultácii s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.

„Upgrade“ je kompletná nová verzia HELIOS GREEN/NEPHRITE na inštalačnom médiu (CD-R, CD-RW), zahrňujúca prevažne zmeny a novinky vyplývajúce z rozvoja funkcionality HELIOS GREEN/NEPHRITE a z technologického rozvoja.

„Patch“ je súbor pravidelne distribuovaný Poskytovateľom prostredníctvom Helios Green/Nephrite Extranetu, obsahujúci úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.

„Hotpatch“ je súbor vytvorený podľa potreby Poskytovateľom pre Objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa.

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podpory software (ďalej len „služby podpory“).

2.2. **Služby základnej podpory** zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- (a) Zabezpečenie súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorým sa rozumie zabezpečenie nasadenia legislatívnej zmeny do doby nadobudnutia jej účinnosti alebo v primeranej lehote po nadobudnutí jej účinnosti v prípade, ak Poskytovateľ nebude disponovať dostatočným upresnením od predkladateľa predmetnej legislatívnej zmeny (ďalej ako „Legislatívny update“)
- (b) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“)
- (c) Zaistenie prevádzkyschopnosti software
- (d) Technologický upgrade software – zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora nových štandardov
- (e) Rozvoj funkcionalít software na základe plánov vývoja Poskytovateľa
- (f) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)
- (g) Služby Hotline
- (h) Vybavovanie reklamácií
- (i) Odovzdávanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa), riešenie problémov vzniknutých po upgrade a update

2.3. **Služby nad rámec základnej podpory** zahŕňajú v rámci ceny za konzultácie a za ďalšie služby:

Konzultácie a ďalšie služby v rozsahu 20 hodín mesačne, poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa v minimálnych časových blokoch 1 hodiny vcelku, s obsahom:

- konzultácie k legislatívnym zmenám a zmenám v konfigurácii systému,
- doškoľovanie používateľov (vrátane školení podľa ods. 7 tejto zmluvy).

2.4. Konzultácie poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi formou:

- (a) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software; pre správne a efektívne používanie software prostredníctvom telefónu, vzdialeného prístupu, e-mailu, modemu a faxu, čo predstavuje:
 - Služby Hotline
 - Vyžiadané telefonické konzultácie nad rámec služby Hotline (vid' ods. 5.3. Zmluvy)
- (b) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pre správne a efektívne používanie software formou osobnej konzultácie / návštevy.

- (c) Riešenie prevádzkových problémov prostredníctvom vzdialeného prístupu – Objednávateľ zabezpečí prístup Poskytovateľovi.
 - (d) Školenie pracovníkov Objednávateľa – t.j. používateľov, pracovníkov podpory a administrátorov software (ďalej len „školenie“).
- 2.5. Mesačný hodinový objem konzultácií, uvedený v ods. 2.3. tejto Zmluvy, je prevoditeľný do nasledujúceho obdobia.
- 2.6. Objednávateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou zaplatiť za poskytnuté služby podpory dohodnutú cenu.
- 2.7. Podpora sa vzťahuje od dátumu účinnosti tejto zmluvy na tieto moduly HELIOS GREEN/NEPHRITE:
- Základ systému
 - Účtovníctvo
 - Fakturácia prijatá
 - Fakturácia vydaná
 - Pokladňa
 - Banka
 - Majetok
 - Objednávky a Žiadanky
 - Registratúra
 - Sklady

3. RIEŠENIE PREVÁDZKOVÝCH PROBLÉMOV

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy na základe požiadaviek Objednávateľa v pracovných dňoch na mieste vzniku prevádzkových problémov v mieste sídla Objednávateľa, vzdialeným prístupom na zdrojoch Objednávateľa, prípadne ak je to nevyhnutné alebo efektívnejšie tak v sídle Poskytovateľa. Prípadná podpora dislokovaných pracovísk bude riešená samostatnou zmluvou alebo dodatkom k tejto zmluve.
- 3.2. O službu riešenia prevádzkových problémov Objednávateľ požiada na telefónnom čísle Poskytovateľa [REDAKOVANÉ], elektronicky na e-mailovej adrese Poskytovateľa : [REDAKOVANÉ] alebo prostredníctvom vlastného Objednávateľovho ITSM softvérového nástroja (ďalej len „ServiceDesk“) pre nahlasovanie incidentov a požiadaviek (ďalej len „požiadavky“). Dodávateľ v tomto prípade bude využívať ServiceDesk Objednávateľa za účelom evidencie požiadaviek Objednávateľa. Bude mu vytvorené konto / prístupy za účelom riešenia týchto požiadaviek. Objednávateľ alebo oprávnená osoba v mene Objednávateľa nahlasuje požiadavku priamo cez ServiceDesk nástroj. Zadanie, následné riešenie a celkové vyriešenie požiadavky prebieha priamo v ServiceDesk nástroji.
- 3.3. Všetky zmeny, aktualizácie a opravy musí Poskytovateľ nahlasovať prostredníctvom ServisDesku a môže ich realizovať až po schválení Objednávateľa. Bez schválenia Objednávateľom je zakázané nasadzovať/implementovať akúkoľvek zmenu. Ak ide o kritickú zmenu, Poskytovateľ to nahlási a Objednávateľ bude operatívne riešiť schválenie požiadavky do 24 hodín.
- 3.4. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie software; t.j. spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému počas normálneho používania, spôsobuje stratu alebo porušenie dát počas bežného používania software; spôsobuje, že významná časť software je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
 - **kategória B** - prevádzkové problémy obmedzujúce používanie software; t.j. spôsobujú významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom alebo spôsobujú, že časť dodaného software sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii/helpe, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.
 - **kategória C** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci so software, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

Kategorizáciu prevádzkového problému vykonáva Objednávateľ v „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. O námietkach Poskytovateľa na kategorizáciu chýb rozhodujú poverení pracovníci za Objednávateľa a Poskytovateľa, v ich neprítomnosti ich zástupcovia. V prípade nedohody týchto pracovníkov rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov Objednávateľa a Poskytovateľa.

3.5. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ od Objednávateľa zahájiť prácu na odstránení prevádzkového problému a odstrániť prevádzkový problém v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky :

kategórie prevádzkového problému	lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému	lehoty pre odstránenie prevádzkového problému
A	do 4 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 24 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 3 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 1 mesiaca po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“

3.6. Odstránenie problému v kategórii je definované ako:

- odstránenie nahláseného prevádzkového problému alebo
- poskytnutie prijateľného riešenia alebo jeho obchádzanie alebo návodu na obchádzanie alebo
- postúpenie problému v prípade, že ide o závalu v systéme autorovi – spoločnosti Asseco Solutions, a.s., prípadne na vyriešenie tretej osobe (Microsoft, dodávateľ HW, atď.), ak ide o problém vyvolaný nekorektným správaním komponentov dodaných treťou osobou alebo
- preradenie daného problému do nižšej kategórie alebo
- rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému.

3.7. Lehoty uvedené v článku 3.5. sú účinné od doručenia „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi pod podmienkou, že „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je doručené Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod.. V prípade, že Poskytovateľ obdrží „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty uvedené v článku 3.5. sú platné od 8⁰⁰ hod. nasledujúceho pracovného dňa, resp. pracovného dňa, počas ktorého bolo doručené „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi.

3.8. V prípade, že termín dokončenia odstránenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý o dobu, ktorá uplynula medzi požadovaným termínom odstránenia problému a začiatkom pracovnej doby.

3.9. V priebehu odstraňovania prevádzkového problému môže oprávnený pracovník Objednávateľa podľa svojho uváženia alebo na návrh Poskytovateľa zmeniť kategóriu prevádzkového problému z A na B alebo z B na C. Zmena kategorizácie prevádzkového problému musí byť vyznačená v pôvodnom „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. Povinnosť Objednávateľa zaslať Poskytovateľovi „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ sa v prípade zmeny kategórie prevádzkového problému Objednávateľom z A na B alebo z B na C považuje za splnenú už v okamihu zaslania pôvodného „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória, pričom lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému sú v platnosti od okamihu, kedy Poskytovateľ obdržal pôvodné „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória.

- 3.10. V prípade meškania Poskytovateľa s odstránením prevádzkového problému je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,2% z paušálnej ceny za službu riešenia prevádzkových problémov za každý deň omeškania Poskytovateľa.
- 3.11. V prípade ak Poskytovateľ nesplní povinnosť nasadenia Legislatívneho updatu softwaru v lehotách stanovených v ods. 2.2. servisnej zmluvy bude Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu 500,00 EUR (slovom: päťsto EUR). Nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty nevzniká Objednávateľovi pokiaľ Poskytovateľ deklaroval pripravenosť nasadenia zmeny požiadavkou o nasadenie zmeny prostredníctvom ServiceDesku.
- 3.12. Poskytovateľ rieši nahlásené závady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi splnomocnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa a podľa rýchlosti reakcie tu dohodnutej.
- 3.13. Poskytovateľ má výhradné právo stanoviť, či majú byť navrhované odporúčenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému, ak nie je inou zmluvou dohodnuté inak.
- 3.14. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené vyššou mocou.

4. HOTLINE

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v dobe od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hodín na telefónnych číslach [REDAKOVANÉ], Hotline poskytujú na vyžiadanie na určených telefónnych číslach vyčlenení konzultanti.
- 4.2. Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia typu zaškoľovanie v obsluhu HELIOS GREEN/NEPHRITE, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cielene vyžiadaná a poskytnutá iným, ako službu Hotline poskytujúcim, konzultantom Poskytovateľa.
- 4.3. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím služby Hotline je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1% z paušálnej ceny za službu riešenia prevádzkových problémov za obdobie, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa. Omeškaním sa rozumie opakované neposkytnutie konzultácie. Za omeškanie sa v žiadnom prípade nepovažuje napr. obsadenie Hotline telefónnej linky, nefunkčnosť telekomunikačnej siete, nefunkčnosť modemového spojenia, apod.

5. KONZULTÁCIE

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi konzultácie nad rámec paušálnej ceny pre ďalšie služby na základe dohody v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom. Rámcový dohodnutý rozsah je 20 hod. mesačne. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnej cene a budú fakturované podľa pravidiel dohodnutých a definovaných v bode 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že nevyčerpaný objem predplatených hodín sa automaticky prenáša do nasledujúceho obdobia.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že uvedený rozsah hodín je možné meniť aj jednostranným oznámením Objednávateľa Poskytovateľovi najneskôr 15 dní pred začiatkom nasledujúceho mesiaca. Zmena platí od začiatku nasledujúceho mesiaca.
- 5.3. Konzultáciu je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 5.4. Objednávky konzultácií môže Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu Poskytovateľa [REDAKOVANÉ]. Objednávka konzultácie bude obsahovať špecifikáciu okruhov (otázok, problémov), ktorých sa bude konzultácia týkať, určenie miesta, dátumu a času, na kedy je poskytnutie konzultácie požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 3 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia konzultácie.

6. ŠKOLENIE

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje Poskytovať Objednávateľovi školenie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v rozsahu, v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 6.2. Školenie je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 6.3. Objednávky školení bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu Poskytovateľa [REDAKOVANÉ]. Objednávka školenia bude obsahovať určenie obsahu a rozsahu školenia,

miesto školenia a dátum a času na kedy je poskytnutie školenia požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 5 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia školenia.

7. CENA

7.1. Cena za poskytovanie služieb podpory je tvorená paušálnou cenou a prípadne cenou za konzultácie a za ďalšie služby nad rámec dohodnutých v bode 2.3.

7.2. **Paušálna cena**, za služby poskytované podľa ods. 2.2.:

- Paušálna cena za legislatívnu podporu a za ďalšie služby predstavuje dohodnutú ročnú čiastku bez DPH plus DPH v aktuálne platnej výške v zmysle legislatívy a je splatná v kvartálnych splátkach, vždy k začiatku kvartálu na nasledujúce obdobie 3 mesiacov.
- Paušálna cena je dohodnutá vo výške 30 244,80 EUR (slovom: Tridsaťtisíc dvesto štyridsať štyri eur a osemdesiat centov) bez DPH ročne.
- Cena za konzultácie a za ďalšie služby je splatná, najneskôr vždy ku 15.-mu dňu nasledujúceho mesiaca po kvartáli v ktorom budú služby poskytované, súčasne s fakturáciou paušálnej ceny. V cene nie je zahrnutá doprava do sídla objednávateľa.

7.3. Objednávateľ môže, s použitím ods. 2.4., objednať podľa svojej potreby ďalšie potrebné služby nad rámec tejto zmluvy.

- Cena za služby nad rámec zmluvy je kalkulovaná Poskytovateľom pri použití nasledujúcich sadzieb:

DRUH PRÁCE / SLUŽBA	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH
Analytické práce	€/hod	70,00 €
Vývojárske a programovacie práce	€/hod	70,00 €
Školiace práce	€/hod	70,00 €

- Cena za konzultácie nad rámec zmluvy je splatná mesačne vždy po poskytnutí služieb na základe potvrdených a realizovaných objednávok Objednávateľa v prípade, že je vyčerpaný zmluvný rozsah hodín.
- Cena za konzultácie nad rámec zmluvy môže byť navýšená. V mimopracovných dňoch či mimo pracovnú dobu Poskytovateľa (v noci) sú konzultačné hodiny počítané s 50% príplatkom.

7.4. Cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín pracovníkmi Poskytovateľa a na základe použitia hodinovej sadzby Poskytovateľa za odbornú konzultáciu. Minimálna doba školenia je 2 hodiny v celku. Pri účasti pracovníkov Objednávateľa na hromadných školeniach organizovaných Poskytovateľom sa ceny za účasť na školení riadia platným cenníkom Poskytovateľa.

7.5. K cenám uvedeným v tejto zmluve bez DPH bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

7.6. Ak niektorá služba podpory bude poskytovaná len v časti obdobia a cena alebo časť ceny za danú službu podpory je zjednaná ako (paušálna) cena za obdobie, Objednávateľ je povinný zaplatiť len alikvotnú časť ceny za danú službu podpory.

7.7. Po dohode zmluvných strán sa môžu ceny upraviť vo forme dodatku k tejto zmluve. Ceny upravené podľa tohto článku, sú platné počínajúc mesiacom, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola ich úprava dohodnutá.

7.8. Nadobúdateľ súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený raz ročne upraviť ceny dohodnuté v tomto článku o mieru inflácie vyjadrenej prírastkom priemerného ročného indexu

spotrebiteľských cien v Slovenskej republike za predchádzajúci kalendárny rok zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky.

8. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cena za poskytovanie služieb podpory bude Objednávateľom platená na základe faktúr vystavených Poskytovateľom za príslušné obdobie.
- 8.2. Služby nad rámec tejto zmluvy budú fakturované späťne, mesačne na základe vzájomne odsúhlasených pracovných protokolov / listov.
- 8.3. „Hlásenie o prevádzkovom probléme“, obsahujúce potvrdenie Objednávateľa o dátume a čase zahájenia práce na odstránení príslušného prevádzkového problému a o dátume a čase odstránenia príslušného prevádzkového problému, Objednávateľom schválené a potvrdené pracovné výkazy o počte hodín, odpracovaných pracovníkmi Poskytovateľa pri poskytovaní konzultácií a školení v predchádzajúcom období / mesiaci nemusia byť prílohou faktúry.
- 8.4. Splatnosť faktúr je 30 (tridsať) dní.
- 8.5. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý i započatý deň omeškania.

9. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 9.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie tejto zmluvy.
- 9.2. Objednávateľ je povinný z legislatívnych a technologických dôvodov akceptovať vývoj HELIOS GREEN/NEPHRITE. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 9.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi podporu, v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, len na aktuálnu verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE, tzn. na poslednú a na predchádzajúcu (1 staršiu) verziu s tým, že v priebehu kalendárneho roka sú inštalované max. 2 verzie (nepočítajúc patche k jednotlivým verziám).
- 9.4. V prípade, že Objednávateľ odmietne na základe výzvy Poskytovateľa prevádzkovať aktuálnu verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE a používa verziu staršiu než 1 verzia späť, nie je Poskytovateľ povinný podporu poskytovať a naďalej neručí za správnu funkčnosť prevádzkovaného HELIOS GREEN/NEPHRITE, jeho súlad s platnou legislatívou, kompatibilitu s aktuálnymi verziami softwarových produktov tretích strán spolupracujúcich s HELIOS GREEN/NEPHRITE a funkčnosť používaných technológií.
- 9.5. Objednávateľ sa zaväzuje prijímať priebežne také opatrenia, aby bol informačný systém HELIOS GREEN/NEPHRITE prevádzkovaný v prostredí zodpovedajúcom aktuálnym systémovým požiadavkám deklarovaným pre danú verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE, tzn. Objednávateľ bude zaisťovať vývoj (upgrade, implementáciu Service Packov, a pod.) operačného systému MS Windows, produktov MS Office a ďalších produktov integrovaných do HELIOS GREEN/NEPHRITE. V opačnom prípade nemôže Poskytovateľ garantovať plnú prevádzkyschopnosť a využiteľnosť aktuálnych novinek HELIOS GREEN/NEPHRITE.
- 9.6. Ak neuhradí Objednávateľ cenu za poskytovanie služieb podpory alebo za objednané a poskytnuté konzultácie ani do 3 mesiacov po vystavení faktúry, môže Poskytovateľ obmedziť poskytnutie ďalších služieb, pokiaľ nebude dlžná čiastka uhradená.
- 9.7. Kontaktnými osobami zmluvných strán pre zmluvné a technické otázky tejto zmluvy sú:

Za Objednávateľa: pre otázky zmluvné: _____

pre otázky technické: _____

Za Poskytovateľa: pre otázky zmluvné: _____

pre otázky technické: _____

tel _____ M _____

mail _____

10. ZÁRUKA ZA KVALITU

- 10.1. Poskytovateľ poskytuje na riešenie každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke 60 dní od odstránenia prevádzkového problému.
- 10.2. Vady riešenia prevádzkového problému, ktoré vzniknú v záručnej dobe je Poskytovateľ povinný odstrániť bezplatne v mieste vzniku vady na svoje náklady.
- 10.3. Vady riešenia prevádzkového problému bude Objednávateľ oznamovať rovnakým spôsobom ako prevádzkové problémy s tým, že v „Hlásení o vzniku problému“ Objednávateľ uvedie poznámku „Záruka“. Lehoty pre zahájenie prác na odstránenie vady riešenia prevádzkového problému sú rovnaké ako lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému, v riešení ktorého sa vyskytla vada.

11. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 11.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o takých skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 11.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 11.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je možné uplatniť si nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 11.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 12.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.

13. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A VÝPOVEĎ

- 13.1. Od tejto zmluvy je možné odstúpiť za podmienok stanovených zákonom alebo touto zmluvou. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa považuje najmä opakované omeškanie Poskytovateľa s plnením ktoréhokoľvek jeho záväzku podľa tejto zmluvy dlhším ako šesťdesiat (60) dní.
- 13.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 13.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Účinnosťou výpovede nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol pred účinnosťou výpovede, ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenie poskytnuté pred účinnosťou výpovede.
- 13.4. Výpoveďou ani odstúpením nie je dotknutá platnosť ani účinnosť ustanovení tejto zmluvy, ktoré sa týkajú záruk, práv duševného vlastníctva, povinnosti mlčanlivosti a riešenie sporov.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom, ktorý nasleduje po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 14.2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov a začne plynúť dňom nadobudnutia jej účinnosti.
- 14.3. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené rokovaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierlivému riešeniu.
- 14.4. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe

vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

- 14.5. Ak nie je v tejto zmluve stanovené inak, túto zmluvu je možné meniť alebo doplňovať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená pracovníkov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla je možné meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane.
- 14.6. Akékoľvek informácie a oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, ak budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ak budú zaslané doporučenou poštou na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.
- 14.7. Nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvorí jej príloha č. 2 – Príloha č. 2.- vzor „Hlásenie o vzniku problému“ - Reklamačný list.
- 14.8. Táto zmluva je spísaná v dvoch vyhotoveniach, po jednom pre každú zo zmluvných strán.
- 14.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto zmluvy pripájajú svoje podpisy.

Prílohy:

Príloha č.1 B – Cenník

Príloha č.2 - Hlásenie o vzniku problému

V Košiciach, dňa 20.5.2024

V Košiciach, dňa 21-05-2024

Poskytovateľ:

Objednávateľ:

Ing. Peter Bobík
konateľ spoločnosti
INTEL SOFT EAST, spol. s r.o.

Ing. Roman Danko
predseda predstavenstva
a poverený generálny riaditeľ
Dopravný podnik mesta Košice,
akciová spoločnosť

Mgr. Marcel Čop
člen predstavenstva
Dopravný podnik mesta Košice,
akciová spoločnosť

Príloha č. 1_B Cenník - Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS Helios Nephrite

Názov spoločnosti:		INTELISOFT EAST, spol. s r.o.						
Sídlo spoločnosti:		Cukrovárska 26, 075 01 Trebišov						
IČO spoločnosti:		36595705						
p.č.	Popis	Merná jednotka	Počet	Jednotková cena v € bez DPH	DPH v %	Celková cena v € bez DPH	DPH v €	Celková cena v € s DPH
1. Služby základnej podpory: (na obdobie 48 mesiacov) - paušálna platba								
a)	Zaisťovanie zhody s platnou legislatívou a zapracovanie zmien v dodanom software	mesiac	48					
b)	Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software							
c)	Zaistenie prevádzkyschopnosti software							
d)	Technologický upgrade software – zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora nových štandardov							
e)	Rozvoj funkcionality software na základe plánov vývoja Poskytovateľa							
f)	Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)							
g)	Služby Hotline							
h)	Vybavovanie reklamácií							
i)	Odvádzanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa), riešenie problémov vzniknutých po uprade a update							
2. Služby nad rámec základnej podpory: (na obdobie 48 mesiacov) - paušálna platba 20 hodín/ na 1 mesiac								
2.1	Konzultácie a ďalšie služby v rozsahu 20 hodín mesačne, poskytované v pracovnej dobe. Mesačný hodinový objem konzultácií v rozsahu 20 hodín mesačne, je pri nevyčerpaní Objednávateľom prevoditeľný do nasledujúceho obdobia.	hodina	960					
3. Cenník za služby: (na obdobie 48 mesiacov)								
3.1	Analytické práce	€/hod	45					
3.2	Vývojárske a programovacie práce	€/hod	45					
3.3	Školiace práce	€/hod	45					
Cena celkom								
						190 909,20 €	38 181,84 €	229 091,04 €

Podpis (a pečiatka) štátutárneho zástupcu uchádzača	
--	--

Pozn.: Hospodársky subjekt vyplní takto zvýraznené položky



HLÁSENIE O VZNIKU PROBLÉMU - REKLAMAČNÝ LIST

Zákazník:

Kontaktná osoba:

Tel. :

fax :

Tel. :

fax :

e-mail :

e-mail :

Kategória naliehavosti vady

☐

A Závažná funkčná vada znemožňujúca základnú činnosť systému alebo modulu, ktorá nie je prekonateľná dočasným náhradným riešením

☐

B Funkčná vada obmedzujúca využitie niektorej úlohy alebo funkcie modulu

☐

C Ostatné vady (nezhoda ovládania s popisom v dokumentácii, ostatné drobné vady)

Modul:

cesta v menu a funkčné klúče:

Presný popis vady:

Presný opis chybového hlásenia:

Prílohy: