

**ZMLUVA NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB
SYSTÉMOVEJ ÚDRŽBY K PROGRAMOVÉMU VYBAVENIU
A HARDVÉRU č. 022/2024/HW**

uzatvorená podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov

medzi			
Poskytovateľ:	hour, spol. s r.o.	Objednávateľ:	Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.
Sídlo:	M. R. Štefánika 836/33 010 01 Žilina	Sídlo:	Kvačalova 2 011 40 Žilina
V mene kt. koná:	Ing. Milan Urbaník konateľ	V mene kt. koná:	Ing. Mikuláš Kolesár konateľ
IBAN:	SK8209000000000076567126	IBAN:	SK7802000000002721071158
BIC kód:	GIBASKBX	BIC kód:	SUBASKBX
IČO:	31586163	IČO:	36 007 099
IČ DPH:	SK2020448969 podľa § 4 Zákona o DPH	IČ DPH:	SK2020447583 podľa § 4 Zákona o DPH
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina v Odd.: Sro vo Vložke číslo: 1182/L ďalej len "Poskytovateľ"		Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina v Odd.: Sa vo Vložke číslo: 3510/L ďalej len "Objednávateľ"	

1. PREDMET ZMLUVY

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služieb systémovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru na úrovni služby **Standard**, podľa Prílohy č. 1.
- 1.2 Udelenie poverenia Poskytovateľovi ako sprostredkovateľovi na spracúvanie osobných údajov v informačných systémoch objednávateľa ako prevádzkovateľa a dohodnutie podmienok spracúvania osobných údajov podľa ustanovení Nariadenia európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „GDPR“) a platného zákona o ochrane osobných údajov (ďalej spolu s GDPR ako „právna úprava ochrany osobných údajov“).

2. ROZSAH A PODMIENKY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

2.1 Systémová údržba k programovému vybaveniu a hardvéru podľa bodu 1.1:

- 2.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Objednávateľovi služby systémovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru nasledovne:
 - a) metodická pomoc v rozsahu funkcionality programového vybavenia a hardvéru prostredníctvom systému ServiceDesk <https://servicedesk.hour.sk> alebo hot-line na telefónnom čísle 041/286 15 15 v pracovných dňoch od 8,00 do 16,00 hod.,
 - b) údržba hardvéru, ktorý je predmetom poskytovania služieb systémovej údržby podľa Prílohy č. 1.
- 2.1.2 Dodávka aktualizácií programovaného vybavenia bude realizovaná podľa potreby Objednávateľa.
- 2.1.3 Využívať službu hot-line môže len osoba, ktorá má aspoň základné znalosti funkcionality programového vybavenia.
- 2.1.4 Pod službou hot-line sa rozumie stručné zodpovedanie otázok, poskytovanie rád a konzultácií pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní programového vybavenia a hardvéru, a to v rozsahu ich funkcionality. Za hot-line nemožno považovať rozsiahlejšie konzultácie typu zaškoľovania v obsluhu programového vybavenia a hardvéru alebo časovo náročné riešenie používateľského problému.
- 2.1.5 Objednávateľ je povinný nahlasovať chyby programového vybavenia korektným zaevidovaním do systému ServiceDesk. Nahlasovať takéto požiadavky je oprávnená len poverená osoba Objednávateľa zodpovedná za zadávanie a hlásenie požiadaviek do systému ServiceDesk za príslušnú oblasť na strane Objednávateľa.
Požiadavky týkajúce sa prístupových práv má iba osoba uvedená ako kontaktná osoba pre zmluvnú oblasť uvedená v bode 4.1 Zmluvy.

- 2.1.6 Poskytovateľ bez zbytočného odkladu po zaevidovaní chyby v systéme ServiceDesk Objednávateľom odstráni prípadné chyby v programovom vybavení, ktoré by bránili v jeho používaní. Rozlišujeme 3 druhy závažnosti chýb:
- A - **Kritické** – spôsobujú úplnú nefunkčnosť programového a hardvérového vybavenia alebo jeho časti.
 - B - **Závažné** – spôsobujú čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť časti programového a hardvérového vybavenia, ktorá obmedzuje jeho bežné používanie, pričom existuje dočasné alternatívne riešenie dosiahnuteľné iným technologickým alebo metodickým postupom.
 - C - **Prevádzkové** - chyby, ktoré nemajú vážny vplyv na funkčnosť programového a hardvérového vybavenia. Jedná sa o grafické chyby, drobné nefunkčnosti, apod.

Reakčné časy a časy opráv (čas od zaevidovania chyby v systéme ServiceDesk) pre servisný zásah v zmysle závažnosti chýb sú definované v Prílohe č. 1.

Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Objednávateľovi všetky škody, ktoré vznikli neodstránením chyby z viny Poskytovateľa v uvedenom termíne. Poskytovateľ v zmysle reakčných časov od zaevidovania chyby v systéme ServiceDesk uskutoční zásah, prípadne navrhne objednávateľovi postup na odstránenie chyby, ak ide o chybu, ktorú bude môcť na základe takéhoto postupu odstrániť. Doba reakčných časov a časov opráv sa počíta v rámci pracovných dní. Poskytovateľ uskutoční odstránenie chýb, ktoré nespôsobil alebo za ktoré v zmysle bodov 4.3 a 4.4 nezodpovedá na náklady Objednávateľa podľa aktuálneho cenníka prác a služieb Poskytovateľa (Príloha č. 2), pričom nie je viazaný reakčnými časmi.

- 2.1.7 V prípade chyby hardvéru Poskytovateľ zabezpečí jej odstránenie servisným zásahom alebo výmenou hardvéru počas záručnej doby, v zmysle Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. V prípade úrovne služieb Standard a Extended je výmena hardvéru alebo servisný zásah na hardvéri realizovaný podľa podmienok danej úrovne služby v zmysle Prílohy č. 1. Poskytovateľ uskutoční odstránenie chýb, ktoré nespôsobil alebo za ktoré v zmysle bodu 4.5 nezodpovedá na náklady Objednávateľa podľa aktuálneho cenníka prác a služieb poskytovateľa (Príloha č. 2), pričom nie je viazaný reakčnými časmi.
- 2.1.8 Interval profylaktickej kontroly programového vybavenia špecifikuje početnosť kontrol a uskutočňuje sa prostredníctvom trvalého vzdialeného prístupu. Protokol o kontrole bude doručený kontaktnej osobe Objednávateľa formou e-mailu. Profylaktická kontrola zahŕňa:
- a) kontrola logov - identifikácia problémov s hardvérom, výpadky komunikácie, hodnota napätia na záložnej batérii, prípadné problémy s USB snímačom a pod.,
 - b) kontrola nastavení - kontrola výpočtov a nastavení v závislosti od konkrétneho riešenia, počet manuálnych úprav a zásahov, identifikácia možných problémov a pod.,
 - c) kontrola veľkosti databáz a ich údržba, re-indexácia s cieľom zrýchliť prístup k nim, kontrola záloh a pod.,

Fyzická kontrola a údržba hardvéru v priestoroch Objednávateľa sa vykoná vo vopred dohodnutom termíne.

- 2.1.9 Podmienkou pre poskytovanie služieb systémovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru je trvalý vzdialený prístup pre Poskytovateľa na počítače Objednávateľa, kde je inštalované programové vybavenie, pre ktoré je poskytovaná systémovej údržba.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Cena za poskytovanie systémovej údržby programového vybavenia a hardvéru v rozsahu **Standard** (predmet Zmluvy uvedený v bode 1.1 tejto Zmluvy) je od roku 2024 dohodnutá vo výške: 1.230,00 € + DPH ročne a bude Objednávateľom uhradená na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

Prvýkrát bude táto čiastka fakturovaná pomernou časťou nasledujúci mesiac po podpise tejto Zmluvy.

Cenu za poskytovanie systémovej údržby programového vybavenia a hardvéru v rozsahu Standard v každom ďalšom kalendárnom roku uhradí Objednávateľ vždy koncom príslušného kalendárneho roka na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený zvýšiť cenu systémovej údržby v ďalších rokoch o ročnú mieru inflácie vyhlásenú NBS (CPI). Na takéto zvýšenie ceny systémovej údržby nie je potrebný súhlas Objednávateľa.

V prípade rozšírenia programového vybavenia a hardvéru, ktoré budú mať vplyv na cenu poskytovania služieb systémovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru, bude vytvorený dodatok k tejto Zmluve obsahujúci aktualizáciu programového vybavenia a hardvéru a k nim zodpovedajúcu cenu poskytovania služieb systémovej údržby.

- 3.3 Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 14 dní od dátumu ich vystavenia. Cena sa považuje za uhradenú jej pripísaním na účet Poskytovateľa.
- 3.4 Nedodržanie lehoty splatnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti zo strany objednávateľa. Poskytovateľ si v tomto prípade, okrem nárokov vyplývajúcich mu z obchodného zákonníka, vyhradzuje právo obmedziť alebo prerušiť práce a poskytovanie služieb až do termínu úplného finančného uhradenia pohľadávok, a to bez toho, aby sa to považovalo za porušenie tejto Zmluvy.
- 3.5 Objednávateľ týmto v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení udeľuje Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu za dodané služby alebo tovar vystavoval faktúru v elektronickej forme vo formáte pdf. (ďalej len „elektronická faktúra“). Elektronická faktúra je v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa: efaktura@dpmz.sk Objednávateľ je povinný neodkladne informovať Poskytovateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr podľa týchto podmienok, najmä o zmene emailovej adresy. Objednávateľ vyhlasuje, že má výlučný prístup k emailovej adrese uvedenej v tomto bode. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku úniku údajov z poštovej schránky priradenej k emailovej adrese Objednávateľa alebo v dôsledku úniku údajov z internetovej aplikácie Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje v prípade, že poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri doručovaní elektronickej faktúry prostredníctvom siete internet. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Objednávateľa do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Objednávateľovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti Objednávateľa nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 4.1 Poskytovateľ a Objednávateľ budú navzájom komunikovať vo všetkých otázkach týkajúcich sa plnenia tejto zmluvy prostredníctvom nasledujúcich zodpovedných osôb:

zo strany Objednávateľa:	Ing. Ján Šimko	Roman Brath
	tel.: 041 5660 110	0915 913 872
	mail: jan.simko@dpmz.sk	roman.brath@dpmz.sk

V prípade zmeny zodpovedných osôb alebo iných údajov týkajúcich sa tejto zmluvy sú zmluvné strany povinné zmeny ihneď písomne nahlásiť druhej zmluvnej strane. Až do doručenia zmenených údajov platia údaje pôvodné.

- 4.2 Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie podľa tejto Zmluvy v prípade, ak objednávateľ neuhradí akúkoľvek platbu podľa tejto Zmluvy v lehote splatnosti, a to až do termínu úplného uhradenia všetkých splatných záväzkov objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť poskytovateľovi všetky dodatočné náklady spojené s plnením tejto Zmluvy oneskorene z dôvodu omeškania objednávateľa s úhradou platieb. Počas omeškania objednávateľa s úhradou platieb poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré boli spôsobené objednávateľovi titulom neplnenia podľa tohto bodu.
- 4.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú spracovaním chybných vstupných údajov, za následné škody, ktoré by mohli vzniknúť spracovaním týchto chybných údajov, alebo za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní programového vybavenia pri jeho zrejmych nedostatkoch.
- 4.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú objednávateľovi chybnou obsluhou programového vybavenia, vplyvom technických chýb počítača, alebo iným vplyvom. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu údajov, ktorú sám nespôsobil. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú zlyhaním hardvérových systémov počítača, živelnou pohromou, neodborným zásahom do systému, napadnutím systému vírusmi, nesprávnou konfiguráciou systému počítača.

- 4.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou hardvéru alebo iným vplyvom. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli následkom živeľnej pohromy, neodborným zásahom a fyzickým poškodením hardvéru.
- 4.6 Poskytovateľ neposkytne tretej osobe žiadne údaje, alebo informácie týkajúce sa Objednávateľa, ktoré sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, okrem informácií a údajov všeobecne známych.
- 4.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo maximálne 2 dni v kalendárnom roku poskytovať Hotline a servisné zásahy v obmedzenom rozsahu. Konkrétne dni obmedzenia uvedených služieb a prác budú minimálne 5 pracovných dní vopred oznámené objednávateľovi formou uverejnenia oznamu na internetovej stránke poskytovateľa. V tieto dni bude poskytovateľ poskytovať len urgentné riešenia závažných problémov, a to na telefónnom čísle uverejnenom na svojej internetovej stránke. Ustanovenia tohto bodu majú počas týchto dní prednosť pred ustanoveniami bodov 2.1.1 a 2.1.6.
- 4.8 Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením tejto Zmluvy alebo jej časti aj inú osobu (subdodávateľa). Pri plnení tejto Zmluvy alebo jej časti inou osobou má poskytovateľ zodpovednosť, akoby plnenie poskytoval sám.

5. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 5.2 Zmluvné strany môžu ukončiť túto Zmluvu písomnou dohodou.
- 5.3 Zmluvné strany môžu túto Zmluvu vypovedať písomne, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom bezprostredne nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení písomnej výpovede.
- 5.4 Každá zo zmluvných strán môže od Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia povinností druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva neruší od počiatku, ale až odo dňa doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie tejto zmluvy sa považuje akékoľvek porušenie povinnosti zmluvnej strany, ak ani po náležitom upozornení táto strana nevykonala nápravu ani v primeranej lehote jej poskytnutej druhou zmluvnou stranou.
- 5.5 Písomnosti adresované niektorej zo zmluvných strán sa doručujú na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy alebo na adresy určené na doručovanie alebo na neskôr písomne oznámené adresy. Písomnosti sa považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom, alebo ním poverenou osobou. Na účely tejto Zmluvy sa písomnosti považujú za doručené aj dňom odmietnutia ich prevzatia zo strany adresáta, dňom vrátenia písomnosti ako nedoručiteľnej z dôvodu, že adresát nie je známy, ako aj tretím dňom od ich uloženia na pošte, pokiaľ ich doručenie na poslednú známu adresu adresáta nie je úspešné, a to aj v prípade, že adresát sa o uložení písomnosti na pošte nedozvie.
- 5.6 Ak ktorákoľvek zmluvná strana nesplní svoje záväzky podľa tejto Zmluvy v dôsledku okolností vyššej moci (okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka), táto zmluvná strana nenesie zodpovednosť za nesplnenie svojich záväzkov. Za okolnosti vyššej moci sa považuje najmä: prírodné katastrofy (požiar, povodeň, zemetrasenie), vojna, teroristické útoky, štrajky, nepokoje, stav núdze, obchodné, menové, politické a iné opatrenia štátnych orgánov, poskytovateľom nezavinené oneskorené dodanie alebo nedodanie materiálov, tovaru, elektrickej energie, výpadky internetového pripojenia, dopravné výluky, meškanie, výrobné havárie a iné udalosti. Pri dočasnej nemožnosti plnenia záväzku z titulu vyššej moci tento záväzok nezaniká, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, pričom zmluvne alebo písomne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť. V prípade, ak vyššia moc trvá dlhšie ako 60 dní, každá zo zmluvných strán môže od Zmluvy odstúpiť.
- 5.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré si navzájom poskytli pri vzájomných rokovaníach o uzavretí tejto zmluvy ako aj o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré získajú v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. Tento záväzok mlčanlivosti a utajenia sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvná strana poskytne informácie, podklady alebo doklady súvisiace s touto zmluvou tretím osobám, ktoré jej poskytujú odborné služby a ktoré majú zákonom uloženú povinnosť mlčanlivosti (napr. advokátom v súvislosti s poskytovaním právnej pomoci, daňovým poradcom v súvislosti s poskytovaním daňového poradenstva) a ani na prípady, ak ide o všeobecne známe poznatky a informácie. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že nič z toho, čo sa v súvislosti s touto zmluvou dozvedeli alebo ešte len dozvedia, nepoužijú v rozpore

so záujmami druhej zmluvnej strany. Tento záväzok mlčanlivosti a utajenia platí i po skončení tejto zmluvy. Od tejto povinnosti môže byť zmluvná strana oslobodená len v prípade, ak tak ustanovuje právny predpis alebo písomným vyhlásením druhej zmluvnej strany. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

5.8 Zmluvné strany s cieľom dosiahnutia kvalitného výsledku sa zaväzujú viesť otvorený dialóg, konštruktívne pristupovať k vyriešeniu nepredvídaných problémov, zachovávať kritéria hospodárnosti a etiky a v prípade sporu vyvinúť maximálne úsilie o jeho vyriešenie vzájomným rokovaním.

5.9 Túto Zmluvu je možné meniť iba písomne formou dodatku so súhlasom oboch zmluvných strán, pokiaľ táto Zmluva nestanovuje inak. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že túto zmluvu je možné meniť aj dodatkami vyhotovenými v elektronickej forme s využitím online platformy Adobe Sign (<https://acrobat.adobe.com/us/en/sign.html>) (ďalej ako „Platforma“), a to za nasledovných podmienok:

- a) dodatok je nahraný do Platformy Poskytovateľom, a to výlučne z emailovej adresy referentprezmluvy@hour.sk;
- b) dodatok podľa písm. a) bude adresovaný Objednávateľovi na emailové adresy, ktoré poskytovateľovi preukázateľne oznámi zodpovedná osoba pre zmluvnú oblasť na strane Objednávateľa;
- c) dodatok k tejto zmluve je podpísaný v prostredí Platformy s využitím nástrojov Platformy oboma zmluvnými stranami.

Zmluvné strany sa dohodli, že medzi emailovými adresami oznámenými postupom podľa písm. b) sa musia nachádzať aj emailové adresy osôb, ktoré sú oprávnené na konanie v mene Objednávateľa a na podpis dodatku, ktorý je pre Objednávateľa právne záväzný a vyvoláva všetky dodatkom zamýšľané právne účinky a ktoré majú k týmto mailovým adresám prístup. Vzhľadom k skutočnosti, že Poskytovateľ nemá spôsobilosť overiť, či sú adresáti Objednávateľa podľa písm. b) súčasne osoby oprávnené na podpis dodatku zaväzujúc Objednávateľa a vyvolávajú všetky právne účinky a súčasne nemá spôsobilosť overiť, že k mailovým adresám Objednávateľa podľa písm. b) majú skutočne prístup takéto osoby na strane Objednávateľa, osoby majúce skutočný prístup k mailovým adresám podľa písm. b) a podpisujúce dodatok v mene Objednávateľa sa považujú za osoby s oprávnením na konanie a podpísanie dodatku v mene Objednávateľa v rozsahu a spôsobom vyžadovaným na vyvolanie všetkých právnych účinkov podpísaného dodatku vo vzťahu k Objednávateľovi.

5.10 Vo veciach neupravených touto Zmluvou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami právnych predpisov.

5.11 Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní tejto Zmluvy zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.

5.12 Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.

5.13 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a) zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením zmluvy podľa § 5a) a 5b) zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria:

Príloha č. 1 – Systémová údržba k programovému vybaveniu a hardvéru

Príloha č. 2 – Cenník prác a služieb

--- NASLEDUJE PODPISOVÁ STRANA ---

V Žiline, dňa 17. 06. 2024

POSKYTOVATEĽ:

OBJEDNÁVATEĽ:

.....
Ing. Milan Urbaník
konateľ
HOUR, spol. s r.o.

.....
Ing. Mikuláš Kolesár
konateľ
Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.

Príloha č. 1
k Zmluve na poskytovanie služieb
systemovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru č. 022/2024/HW

Systemová údržba k programovému vybaveniu a hardvéru

Úroveň služieb	Standard
Zmluva	Áno
Údržba hardvéru	
Zariadenia na sklade	Áno
Profylaktika zariadení	Nie
Spôsob servisu zariadení	v servisnom stredisku
Service Level Agreement	
ServiceDesk	Áno
Hotline	Áno
Reakčný čas	
A - Kritická chyba	*NBD
B - Závažná chyba	*NBD
C - Prevádzková chyba	do 2 dní
Čas opravy	
A - Kritická chyba	do 3 dní
B - Závažná chyba	do 4 dní
C - Prevádzková chyba	do 5 dní
Ročný poplatok bez DPH	1 230 €
Sadza DPH	20,00%
DPH	245,00 €
Ročný poplatok s DPH	1 475,00 €
Systemové požiadavky	Hodinové sadzby
Inštalčné práce	33,00 €
Uvedené hodinové sadzby (v EUR bez DPH) budú fakturované za nešenie požiadaviek, ktoré nie sú zahrnuté v Zmluve na poskytovanie služieb systemovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru.	
Kategorizácia chýb	
A - Kritická chyba	Spôsobuje úplnú nefunkčnosť programového a hardvérového vybavenia alebo jeho časti.
B - Závažná chyba	Spôsobuje čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť časti programového a hardvérového vybavenia, ktorá obmedzuje jeho bežné použitie, pričom existuje dočasné alternatívne riešenie dosiahnuteľné iným technologickým alebo metodickým postupom.
C - Prevádzková chyba	Chyba nemá vážny vplyv na funkčnosť programového a hardvérového vybavenia. Jedná sa o grafické vady, drobné nefunkčnosti a pod.
Hotline:	+421 41 288 15 15
ServiceDesk:	https://servicedesk.hour.sk
Prevádzková doba:	v pracovných dňoch 8:00 - 16:00
Hotline	
Hotline:	stručné zodpovedanie otázok, poskytovanie rád a konzultácií pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní softvéru, a to v rozsahu funkcionality softvéru. Za hot-line nemožno považovať rozsiahlejšie konzultácie typu zaškolenia v obsluhu softvéru alebo časovo náročné riešenie používateľského problému.
Poznámky	
Kalkulácia ceny sa viaže na podpis Zmluvy na poskytovanie služieb systemovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru. Kalkulácia ceny je pripravená na základe rozsahu riešenia implementovaného k dátumu jej vyhotovenia.	
Všetky reakčné časy a časy opravy sú uvádzané v pracovných dňoch a počítajú sa od zaevidovania Chyby v systéme ServiceDesk	
* NBD - Next Business Day, nasledujúci pracovný deň	
Zariadenia na sklade garantujú zákazníkovi opravu alebo výmenu zariadenia v uvedenom čase opravy bez ďalších nákladov počas platnosti Zmluvy na poskytovanie služieb systemovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru.	

**Zoznam programového vybavenia a hardvéru, ktoré je predmetom
poskytovania služieb systémovej údržby**

Rozsah implementovaného riešenia

Hardvér

Názov	Popis	Počet (ks)
CRU-3G-CR	3G modem s podporou WiFi a GPS so zabudovaným čítačom kart	6
		Celkom 6

V Žiline, dňa 17. 06. 2024

POSKYTOVATEL:

OBJEDNÁVATEL:

.....
Ing. Milan Urbaník
konateľ
HOUR, spol. s r.o.

.....
Ing. Mikuláš Kolesár
konateľ
Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.