

**ZMLUVA**  
**o POSKYTOVANÍ SLUŽIEB, ZÁRUČNÉHO A POZÁRUČNÉHO SERVISU PRE**  
**SYSTÉM EVIDENCIE DOCHÁDZKY a SYSTÉM KONTROLY VSTUPOV**  
**uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)**

v znení neskorších predpisov

Číslo zmluvy Objednávateľa: ÚGKK SR č.: 1-500-0053-2024

Číslo zmluvy Poskytovateľa : SZ-2024-30-000004

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ :**

**Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky**

so sídlom: Chlumeckého 2, 820 12 Bratislava 212

zastúpený: Ing. Juraj Celler, predseda

IČO: 00166260

DIČ: 2020830240

Číslo bankového účtu: [REDACTED]

(ďalej len „Objednávateľ“)

**Poskytovateľ :**

**EMM, spol. s r.o.**

so sídlom: Sekurisova 16, Bratislava 841 02

zastúpený: Ing. Jozef Chebeň, konateľ

IČO: 17316260

IČ DPH: SK2020316529

DIČ: 2020316529

Číslo bankového účtu: [REDACTED]

registračný súd: zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava  
III., oddiel: s.r.o., v. č. 686/B

Licencia na prevádzkovanie technickej služby: 002216

(ďalej len „Poskytovateľ“),

(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej len "Zmluvné strany")

## Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy vzájomných práv a povinností pri poskytovaní služieb podpory prevádzky nasledovných systémov: DS – Dochádzkový systém a SKV systém kontroly vstupov (ďalej len „Služby“) tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačne upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú na základe tejto Zmluvy a v nadväznosti na túto Zmluvu.

## Čl. 1. Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Služby v nižšie uvedenom rozsahu:
  - 1.1. **Služby pokryté paušálnym poplatkom** podľa „Katalógu služieb“ definovanom v Prílohe č.2 a Prílohe č.3 tejto Zmluvy.,
  - 1.2. **Služby na vyžiadanie** neuvedené v Prílohe č.2 tejto Zmluvy na základe objednávky Objednávateľa.  
  
(ďalej aj len „Služby“)
2. Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:
  - 2.1. uhradiť Poskytovateľovi za riadne poskytovanie Služieb cenu podľa Čl.3. tejto Zmluvy v súlade s platobnými podmienkami podľa Čl.4. tejto Zmluvy,
  - 2.2. poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

## Čl. 2. Miesto plnenia

Miestom plnenia pre poskytovanie Služieb je sídlo Objednávateľa uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak (ďalej len „Miesto plnenia“).

### **Čl. 3. Cena**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za riadne poskytovanie Služieb nasledovne:
  - 1.1. Služby pokryté paušálnym poplatkom – v súlade s bodom 2. tohto článku Zmluvy,
  - 1.2. Služby na vyžiadanie – v súlade s bodom 3. a 4. tohto článku Zmluvy.
2. Paušálnym poplatkom je cena za poskytovanie Služieb pokrytých paušálnym poplatkom za obdobie 3 mesiacov (ďalej aj len „štvrtrok“), ktorá je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č.18/1996 Zb. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške **2 102,50 EUR bez DPH/3mesiace**.
3. Cena za Služby na vyžiadanie bude na základe objednávky Objednávateľa účtovaná v zmysle Prílohy č.5. tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že celková cena za Služby na vyžiadanie podľa bodu 3. tohto článku Zmluvy po dobu trvania tejto Zmluvy nepresiahne sumu 1 589,00 EUR bez DPH.

### **Čl. 4. Fakturačné a platobné podmienky**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za Služby pokryté paušálnym poplatkom vo výške podľa Čl. 3 bod 2. tejto Zmluvy na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a doručených Objednávateľovi najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od uplynutia každého 3-mesačného obdobia (štvrtroka), v ktorom boli Služby pokryté paušálnym poplatkom Objednávateľovi riadne poskytnuté. Pre vylúčenie všetkých pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že prvé 3 - mesačné obdobie podľa predchádzajúcej vety tohto ustanovenia začína plynúť dňom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
2. V prípade predčasného ukončenia Zmluvy ktorýmkoľvek spôsobom uvedeným v Čl. 17 bod 3. tejto Zmluvy vzniká Poskytovateľovi právo na zaplatenie ceny za poskytovanie Služieb pokrytých paušálnym poplatkom, ktorá bude určená ako alikvotná časť ceny za Služby pokryté paušálnym poplatkom podľa Čl. 3 bod 2. tejto Zmluvy zodpovedajúca cene za riadne poskytovanie Služieb pokrytých paušálnym poplatkom v období od prvého dňa

posledného 3 – mesačného obdobia do dňa ukončenia účinnosti tejto Zmluvy.

3. Cenu za riadne poskytnuté Služby na vyžiadanie zaplatí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vyhotoví do desiatich (10) pracovných dní kalendárneho mesiaca za Služby na vyžiadanie riadne poskytnuté v predchádzajúcom kalendárnom mesiaci. Neoddeliteľnou prílohou faktúry sú formuláre podľa Prílohy č.8. „Výkaz prác o poskytnutých službách“ (ďalej len „Výkaz prác“) alebo „Servisný záznam“ podpísané oprávnenou osobou Objednávateľa v zmysle Prílohy č.7. tejto Zmluvy.
4. Faktúra musí mať všetky náležitosti v súlade s aktuálne platným a účinným zákonom č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v čase fakturácie. Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi v súlade s touto Zmluvou. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti a náležitosti vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo bude obsahovať nesprávne údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu s uvedením konkrétnych vytýkaných skutočností. V takom prípade sa skončí plynutie lehoty splatnosti vrátenej faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia riadne opravenej faktúry Objednávateľovi.
5. Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením §71 ods.1 písm. b) zákona č.222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov dohodli na zasielaní elektronických faktúr podľa nasledujúcich podmienok:
  - a) e-mailové adresy pre elektronické zasielanie faktúr:
    - e-mailová adresa, z ktorej budú elektronické faktúry zasielané Poskytovateľom: `svc_qimail@emm.sk`.
    - e-mailová adresa Objednávateľa: [faktury@skgeodesy.sk](mailto:faktury@skgeodesy.sk)
  - b) Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať vo formáte PDF prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy Poskytovateľa na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v písm. a) tohto bodu,
  - c) Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie údajov, ktoré boli preukázateľne spôsobené poruchou na telekomunikačnej trase pri použití internetu,
  - d) Dňom doručenia faktúry je deň odoslania emailu v súlade s písm. a) a b) tohto bodu Zmluvy. Ak je elektronická faktúra doručená Objednávateľovi vo sviatok alebo v deň pracovného pokoja alebo v pracovný deň po 16.00 hod, považuje sa za doručení najbližší nasledujúci pracovný deň.
5. Cena za Služby sa bude považovať za uhradenú momentom jej pripísania na účet

Poskytovateľa uvedený v tejto Zmluve.

6. K cene za Služby sa bude účtovať daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

## **Čl. 5. Súčinnosť**

1. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie tejto Zmluvy prístup na Miesto plnenia kedykoľvek v čase, v ktorom má Poskytovateľ poskytovať na danom Mieste plnenia Objednávateľovi Službu podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými predpismi Objednávateľa ohľadom vstupov na Miesto plnenia.
2. Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa, jeho subdodávateľa a ich zamestnanci (ďalej len „pracovníci Poskytovateľa“) pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
3. Objednávateľ vytvorí bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky na Mieste plnenia pre pracovníkov Poskytovateľa. Pred začatím poskytovania Služieb v Mieste plnenia bude Objednávateľ v prípade potreby informovať Poskytovateľa o prípadných rizikách týkajúcich sa zdravia a celkovej bezpečnosti na Mieste plnenia. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje, že v prípade potreby vyplývajúcej z postavenia resp. charakteru úloh plnených Objednávateľom, zabezpečí na svoje náklady školenie pracovníkov Poskytovateľa tak, aby bolo možné bezproblémové plnenie tejto Zmluvy.
4. Súčasťou tejto Zmluvy je zoznam oprávnených osôb Objednávateľa, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy. Zoznam týchto oprávnených osôb Objednávateľa je v Prílohe č.6 tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a potrebné Poskytovateľom vyžiadané podklady nevyhnutné pre riadne plnenie tejto Zmluvy, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie nevyhnutné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
6. Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti Poskytovateľa Objednávateľovi nebude Poskytovateľovi zabezpečená primeraná súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v

zmysle tejto Zmluvy a to ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Poskytovateľom, Poskytovateľ nebude po dobu omeškania Objednávateľa s plnením povinností Objednávateľa niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Zmluvnej úrovne poskytovania služieb (SLA), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne poskytovania služieb došlo výlučne v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia, ani za škody vyplývajúce pre Objednávateľa z tohto jeho omeškania.

7. Objednávateľ prideliť Poskytovateľovi bezplatne všetky potrebné prístupy, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy. Ďalej poskytne pracovníkom Poskytovateľa možnosť bezpečného pripojenia do VPN Poskytovateľa pre účely plnenia predmetu tejto Zmluvy.
8. Objednávateľ umožní prístup pracovníkom Poskytovateľa k prevádzkovej infraštruktúre v Mieste plnenia, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy.
9. V prípade výskytu chýb prevádzkovej infraštruktúry poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi na základe žiadosti Poskytovateľa bezodkladne všetky informácie, ktoré má k dispozícii týkajúce sa daných chýb, či parametrov danej prevádzkovej infraštruktúry.
10. Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky pracovníkov Objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len s písomným potvrdením oprávnenej osoby Objednávateľa.
11. Súčasťou tejto Zmluvy je zoznam oprávnených osôb Poskytovateľa, ktoré zodpovedajú za plnenie predmetu tejto Zmluvy a ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy. Zoznam týchto oprávnených osôb je v Prílohe č.6 tejto Zmluvy.
12. Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, v dôsledku ktorého došlo k ním nezavinenému prerušeniu poskytovania Služieb s uvedením Poskytovateľom nezavineného dôvodu, pre ktorý nie je možné pokračovať v riadnom poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy a s uvedením predpokladanej doby trvania prerušenia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy.
13. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú výlučne z dôvodu porušenia povinností Objednávateľa k poskytnutiu súčinnosti v rozsahu podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú výlučne v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa do prevádzkovej

infraštruktúry zo strany Objednávateľa a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za chyby spôsobené výlučne nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnym postupom, za ktorý sa pre účely tejto Zmluvy považuje nedodržanie postupnosti krokov podľa príručky používateľa.

14. Poskytovateľ má právo poskytovať Služby zo svojich priestorov a na sprístupnenom Mieste plnenia Objednávateľa.
15. Na poskytovanie niektorých služieb, ktoré tvoria súčasť dodávky Služieb pre Objednávateľa, v zmysle tejto Zmluvy má Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Je však povinný odovzdávať ich služby sám, na svoju zodpovednosť a v dohodnutej kvalite.
16. Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa potrebnú súčinnosť v rozsahu podľa tejto Zmluvy.

## **Čl. 6.**

### **Kvalitatívne charakteristiky plnenia**

1. Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi Služby priebežne, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivjej službe podľa Prílohy č.3. „Katalóg služieb“.

## **Čl. 7.**

### **Sankcie a pokuty**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má právo sankcionovať Objednávateľa, ak Objednávateľ neuhradí faktúru v lehote uvedenej v Čl.4. bod 4. a to úrokom z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý, i začatý deň omeškania.
2. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží podmienky SLA podľa Prílohy č.3. „Katalóg služieb“ alebo neposkytne náhradné riešenie do stanoveného času alebo v čase dohodnutom písomne s Objednávateľom, môže Objednávateľ sankcionovať Poskytovateľa zmluvnou pokutou vo výške 10,00 € (slovom desať eur) za každý i začatý deň omeškania, okrem prípadov, keď preukázateľne nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť a Poskytovateľ na ne Objednávateľa vopred písomne upozornil.
3. Zmluvná pokuta podľa bodu 2. tohto článku je obmedzená maximálne do výšky 50% z ceny stanovenej v Čl. 3. bod 2.

4. Zaplacením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody prevyšujúcej uhradenú zmluvnú pokutu.
5. Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku úmyselného zavinenia, z jeho nedbanlivosti, neodborného postupu alebo postupu v rozpore s touto Zmluvou. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu na prevádzkovanvej infraštruktúre Poskytovateľ odstrániť uvedením prevádzkovanvej infraštruktúry do pôvodného stavu na vlastné náklady a to v primeranej lehote, ktorú dohodne písomne s Objednávateľom.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát, pokiaľ takáto strata dát nevznikla v dôsledku jeho úmyselného zavinenia, nedbanlivosti alebo neodborného postupu. Poskytovateľ je povinný upozorniť písomne Objednávateľa vopred na potrebu zálohovania dát.

## **Čl. 8.**

### **Objednávanie a riadenie Služieb**

1. Objednávanie Služieb na vyžiadanie
  - 1.1. Objednávku na Službu na vyžiadanie môže vystaviť priamo iba oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v Prílohe č.6 tejto Zmluvy alebo štatutárny orgán Objednávateľa. Podrobný popis spôsobu objednávanie Služieb na vyžiadanie je uvedený v Prílohe č.7 tejto Zmluvy.
2. Riadenie Služieb
  - 2.1. Oprávnená osoba Objednávateľa zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu Služieb medzi pracovníkmi Objednávateľa, Poskytovateľom služieb a ostatnými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi.
  - 2.2. Pre vyriešenie chyby platí, že chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná (viď Príloha č.1 Definícia pojmov, bod 9.).
  - 2.3. Podľa rozsahu a charakteru chyby môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu k odstráneniu chyby ako je uvedené v „Katalógu Služieb“. Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.

- 2.4. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť akúkoľvek Službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia iba po dohode s Objednávateľom a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne nutná na vykonanie tejto opravy, údržby alebo zlepšenia.
- 2.5. Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo, IP adresu, internetovú doménu a pod.) používaný v súvislosti so Službami, ak je to nutné s ohľadom na pokyny externého dodávateľa pre Objednávateľa, alebo po dohode s Objednávateľom (pričom sa obe Zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 2.6. Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených bodov zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania Služby čo najskôr, minimálne však 3 pracovné dni vopred, ak nie je v Prílohách tejto zmluvy uvedené inak. V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb a predpokladanú dobu trvania prerušenia poskytovania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## **Čl. 9. Negatívne vymedzenie Služby**

1. V cene za Služby, pokiaľ to nie je priamo uvedené v Prílohe č.2 v popise služby Materiál na opravu („MON“) alebo Doprava na miesto zásahu („DOP“) , nie sú zahrnuté náklady na HW, SW, náhradné diely a dopravné náklady, ktoré v prípade potreby budú fakturované zvlášť vo vopred Zmluvnými stranami dohodnutej výške a odsúhlasenej oprávnenou osobou Objednávateľa na Výkaze prác alebo Servisnom zázname.
2. V cene za Služby pokryté paušálnym poplatkom nie sú zahrnuté Služby, materiál a ďalšie náklady spojené s odstraňovaním chýb zapríčinených výlučne:
  - a) nenáležitou správou a prevádzkou zariadení Objednávateľom alebo treťou stranou,
  - b) neodborným zásahom a neodbornou zmenou konfigurácie vykonanou Objednávateľom alebo treťou stranou,

- c) neoprávneným zásahom zamestnanca Objednávateľa alebo tretej strany do zariadenia/systému,
- d) živelnou pohromou (oheň, krupobitie, povodeň, zásah blesku, zosuv pôdy, atď.),
- e) chybou v dátovej prenosovej sieti Objednávateľa, ktorú nezavinil Poskytovateľ prípadne ním dodané zariadenie.

## **Čl. 10.**

### **Súčinnosť a vzťah s tretími stranami**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne, na požiadanie druhej Zmluvnej strany súčinnosť, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ súhlasí s tým, že Služby podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený poskytovať i osobami/spolupracovníkmi/subdodávateľmi (ďalej len „pracovníkmi Poskytovateľa“), ktoré nie sú jeho zamestnancami. Poskytovateľ vyhlasuje a svojím podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že všetky osoby poskytujúce Služby podľa tejto Zmluvy sú kvalifikovanými osobami – pracovníkmi Poskytovateľa, ktorí sú odborne spôsobilí na poskytovanie Služieb a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľom. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere pracovníka Poskytovateľa ako aj za výsledok činnosti vykonanej pracovníkom Poskytovateľa.

## **Čl. 11.**

### **Náhrada škody**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom odpovedajúcej škody. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené meškáním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
4. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie a škodu, spôsobenú okolnosťami

vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle čl. 16. tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je v meškaní po dobu meškania Objednávateľa s plnením jeho povinností podľa tejto Zmluvy a dohodnuté termíny, v ktorých mal Poskytovateľ plniť svoje záväzky sa predlžujú o dobu meškania Objednávateľa.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú písomne upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu týchto okolností.
6. Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

## **Čl. 12.**

### **Dôvernoscť informácií**

1. Zmluvné strany považujú obsah tejto Zmluvy za dôverný a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o ňom, resp. zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami, alebo spolupracujúcimi tretími stranami o obsahu tejto Zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem Zmluvných strán. Za porušenie záväzku zachovania mlčanlivosti sa nepovažuje zverejnenie zmluvy, vrátane jej príloh v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka.
2. Bod 1. tohto článku sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných služieb pre Objednávateľa a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie služby požadovanej Objednávateľom.
3. Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona na účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá Zmluvná strana účastníkom. Utajenie sa netýka ani informácií, poskytnutých Zmluvnou stranou odborným poradcom dotknutej Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú viazaní buď všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej Zmluvnej strane zmluvne zaviazali povinnosťou mlčanlivosti.
4. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Zmluvy pred zverejnením a sprístupnením tretím stranám bez súhlasu druhej Zmluvnej

strany tak, ako ochraňuje svoje vlastné informácie podobnej dôležitosti. Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne prezradí, zverejní, oznámi informácie týkajúce sa tejto Zmluvy tretej strane v rozpore s ustanoveniami tohto odseku, zaväzuje sa zaplatiť poškodenej strane zmluvnú pokutu vo výške 3 319,00 - EUR, ako aj každú preukázateľnú škodu presahujúcu výšku tejto zmluvnej pokuty za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany dôverných informácií. Vzhľadom k tomu, že táto zmluva, vrátane jej príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka, zmluvné strany pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností potvrdzujú, že žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na zmluvnú pokutu v dôsledku zverejnenia zmluvy a jej príloh v Centrálnom registri zmlúv.

5. Závazok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
6. Za dôvernú informáciu nebude pre účely tohto článku považované informácie, ktoré
  - a) sú všeobecne alebo verejne dostupné alebo sa po podpise tejto Zmluvy stanú všeobecne alebo verejne dostupnými iným spôsobom ako porušením povinností podľa tejto Zmluvy;
  - b) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
  - c) boli získané Poskytovateľom alebo Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

## **Čl. 13.**

### **Prehlásenia Zmluvných strán**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že každá zo Služieb poskytovaná na základe tejto Zmluvy bude v súlade s príslušným popisom Služieb a Úrovňou poskytovania Služby tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a jej Prílohách a bude poskytovaná Poskytovateľom s náležitou odbornou starostlivosťou.
2. Objednávateľ nezodpovedá za majetok Poskytovateľa a jeho spolupracovníkov či subdodávateľov používaný ich pracovníkmi v Mieste plnenia .

3. Poskytovateľ prehlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že má všetky práva potrebné pre uzatvorenie tejto Zmluvy a poskytovanie Služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy, disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

## **Čl. 14.**

### **Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán**

1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. p) Zákona o ochrane osobných údajov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 Zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy, najneskôr v lehote do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. Objednávateľom nezavinené porušenie povinnosti Poskytovateľa uzatvoriť Zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR podľa 12.1 je považované za podstatné porušenie Zmluvy a zakladá Objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy.
2. Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb. Uvedená povinnosť Poskytovateľa sa vzťahuje aj na pracovníkov Poskytovateľa podľa Čl. 10. bod 2. tejto Zmluvy.
3. Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných za obe Zmluvné strany sú zodpovedné za uplatňovanie ochrany dôverných informácií, osobných údajov, príp. obchodného tajomstva, ku ktorému sa dostanú v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Pracovníci

Poskytovateľa sa môžu oboznamovať s dôvernými informáciami resp. obchodným tajomstvom Objednávateľa len na základe písomného súhlasu Objednávateľa. Každá skupina pracovníkov Poskytovateľa, ktorá bude prichádzať do styku s iným okruhom dôverných informácií resp. obchodného tajomstva, musí byť samostatne skupinovo určená.

## **Čl. 15.**

### **Riešenie sporov**

1. V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov Zmluvných strán sa obidve Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

## **Čl. 16.**

### **Vyššia moc**

1. Na účely tejto Zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bránia jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala ako napr. štrajk, avšak nie u Poskytovateľa, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie Služby a pod.,. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
2. Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že (i) vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie a (ii) bezodkladne, najneskôr do dvoch (2) pracovných dní odo dňa, kedy sa o takejto prekážke dozvedela, o vzniku takejto prekážky druhú Zmluvnú stranu informovala. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto článku o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
3. Ak sa plnenie tejto Zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3

mesiace majú Zmluvné strany právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

## **Čl. 17.**

### **Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie**

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády v SR, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 12 kalendárnych mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
3. Pred uplynutím doby podľa bodu 2. tohto článku Zmluva môže zaniknúť:
  - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - b) odstúpením od Zmluvy,
  - c) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu a to s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
4. Písomnou dohodou Zmluvných strán, podpísanou jej štatutárnymi zástupcami sa končí platnosť tejto Zmluvy dňom uvedeným v písomnej dohode. Písomná dohoda musí obsahovať dohodu o vzájomnom vyrovnaní nevysporiadaných majetkovoprávných vzťahov vzniknutých v súvislosti so Zmluvou, inak je neplatná.
5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, za ktoré sa považuje najmä:
  - a) ak sa Poskytovateľ opakovane dostane s plnením svojej zmluvnej povinnosti do omeškania a túto svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote napriek písomnému upozorneniu Objednávateľa,
  - b) ak Poskytovateľ pri plnení Zmluvy závažným spôsobom porušuje práva tretích osôb.
6. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje ak Objednávateľ

opakovane neposkytne touto Zmluvou stanovenú potrebnú súčinnosť Poskytovateľovi pri plnení predmetu Zmluvy napriek opakovanej písomnej žiadosti Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi a neposkytnutie takejto súčinnosti spôsobuje Poskytovateľovi vážne problémy pri plnení predmetu tejto Zmluvy.

7. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ je v omeškaní s úhradou faktúry Objednávateľa po dobu dlhšiu ako 2 po sebe nasledujúce kalendárne mesiace a k zaplateniu nedošlo ani v dodatočnej primeranej lehote, pričom Poskytovateľ Objednávateľa na možnosť odstúpenia od Zmluvy písomne upozornil, pričom odstúpením od Zmluvy nezaniká povinnosť Objednávateľa zaplatiť omeškané platby Poskytovateľovi.
8. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:
  - a) Poskytovateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť alebo stratí podnikateľské oprávnenie potrebné pre plnenie tejto Zmluvy,
  - b) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
  - c) je Poskytovateľ preukázateľne v úpadku alebo je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
  - d) sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
  - e) bol Poskytovateľovi právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa zák.č. 91/2016 Z.z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
  - f) bol štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním Poskytovateľa v oblasti súvisiacej s predmetom tejto Zmluvy alebo výkonom jeho činnosti,
  - g) strana porušujúca túto Zmluvu vedela v čase jej uzatvorenia alebo v tomto čase bolo možné rozumne predvídať s prihliadnutím na účel tejto Zmluvy, ktorý plynie z jej obsahu

- a z okolností jej uzatvorenia, že druhá zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení tejto Zmluvy,
- h) v prípadoch stanovených zákonom (napr. podľa § 19 ZVO alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora).
9. Odstúpenie nadobúda účinnosť doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpením Zmluva zaniká dňom doručenia prejavu vôle druhej Zmluvnej strane, resp. dňom, kedy Zmluvná strana, ktorej je odstúpenie doručované odoprela prijatie oznámenia o odstúpení.
10. Do dňa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby podľa Zmluvy a Objednávateľ je povinný za riadne poskytnuté Služby zaplatiť tak, ako je v tejto Zmluve stanovené.
11. Ku dňu ukončenia tejto Zmluvy:
- Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie Služieb a všetky média s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov.
12. Obdobie ukončenia poskytovania Služieb:
- V rámci Obdobia ukončenia poskytovania Služieb Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby rovnako ako v období plnej prevádzky Služieb, a to až do dňa odovzdania Zariadení a výkonu Služieb Objednávateľovi alebo tretej osobe určenej Objednávateľom.
  - Po ukončení Zmluvy ktorýmkoľvek z vyššie uvedených spôsobov stanoveným v tomto článku zmluvy sú Zmluvné strany povinné najneskôr do 30 dní usporiadať všetky záväzky vyplývajúce im z tejto Zmluvy.

## **Čl. 18.**

### **Doručovanie a formy komunikácie**

1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak táto Zmluva neustanovuje inak, akékoľvek oznámenie, informácia, inštrukcia, iná korešpondencia a/alebo iný dokument (vrátane faktúry, výpovede, odstúpenia od Zmluvy a iných), posielaný niektorou Zmluvnou stranou druhej Zmluvnej strane podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou, musí byť v písomnej forme a podpísaný osobou oprávnenou konať za príslušnú Zmluvnú stranu alebo v mene

Zmluvnej strany alebo v elektronickej forme so zaručeným elektronickým podpisom s príslušnou autorizáciou podľa zákona č 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente). S výnimkou komunikácie Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) sa každý dokument podľa tejto Zmluvy môže doručiť osobne – proti podpisu, doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy, elektronickou poštou s vyznačením doručenia na e-mailovú adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy alebo v elektronickej podobe s kvalifikovaným elektronickým podpisom podľa zákona č.305/2013 Zz.. Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente). Komunikáciu Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od Zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) je potrebné doručiť doporučenou poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v bode 2. tohto článku tejto Zmluvy alebo v elektronickej podobe do elektronickej schránky adresáta. Doručovaná písomnosť sa bude považovať za náležite doručenú:

- a) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia zaslaníu elektronickej pošty (vytlačeným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme príjmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;
- b) v prípade elektronickej pošty, ku ktorej zaslaníu dôjde (podľa potvrdenia na PC odosielateľa) v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t.j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni zaslaníu (vytlačeným na PC odosielateľa), s výnimkou ak príjemca/adresát odosielateľa informoval, že má poruchu na systéme príjmu e-mailov alebo sa e-mail vráti odosielateľovi ako nedoručený/nedoručiteľný, alebo odosielateľ obdržal automatizovanú správu o neprítomnosti adresáta;
- c) v prípade doporučenej zásielky - na piaty pracovný deň nasledujúci po dni podania na odoslanie (pričom zásielky sa podávajú na odoslanie z územia Slovenskej republiky), pokiaľ nedošlo k prevzatíu zásielky skôr,
- d) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek pred 16:00 hod. - v deň potvrdenia prevzatia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou,

- e) v prípade osobného doručenia v pracovný deň kedykoľvek po 16:00 hod. a/alebo v iný ako pracovný deň (t.j. v sobotu, nedeľu a/alebo vo sviatok, určený zákonom č. 241/1993 Z. z. ako deň pracovného pokoja) - o 9:00 hod. v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni - potvrdenia prevzatia pracovníkom podateľne alebo inou oprávnenou osobou
- f) v prípade doručovania v elektronickej podobe s kvalifikovaným elektronickým podpisom podľa zákona č.305/2013 Zz.. Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v deň uvedený v elektronickej doručenke potvrdzujúcej doručenie dokumentu v elektronickej podobe do elektronickej schránky adresáta bez ohľadu na skutočnosť, či elektronická doručenka bola potvrdená adresátom.

Pre odkazy na čas v tejto Zmluve sa berie do úvahy stredoeurópsky čas.

2. Oznámenia podľa tejto Zmluvy sa doručujú na nasledovné adresy:

Objednávateľ: Úrad geodézie, kartografie a katastra SR

adresa : v zmysle záhlavia zmluvy

do rúk : v zmysle záhlavia zmluvy

Elektronická pošta: [podatelna@skgeodesy.sk](mailto:podatelna@skgeodesy.sk),

Poskytovateľ: EMM spol. s.r.o.

adresa : v zmysle záhlavia zmluvy

do rúk : Ing. Jozef Chebeň

Fax: XXXXXXXXXX

Elektronická pošta: [emm@emm.sk](mailto:emm@emm.sk)

## **Čl. 19. Záverečné ustanovenia**

1. V prípade rozporu medzi textom tejto Zmluvy a prílohou prednosť majú ustanovenia tejto Zmluvy.
2. Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je

možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.

3. Žiadna zo Zmluvných strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu štatutárnych zástupcov druhej Zmluvnej strany svoje práva a/alebo záväzky z tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sa v zmysle ustanovenia § 525 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka dohodli, že akékoľvek pohľadávky vzniknuté z tejto zmluvy alebo na základe tejto zmluvy je možné postúpiť na tretiu osobu len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej Zmluvnej strany. V prípade, ak niektorá zo Zmluvných strán postúpi pohľadávky na tretiu osobu v rozpore s predchádzajúcim ustanovením Zmluvy, je takéto postúpenie neplatné.
5. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva (2) rovnopisy. Dohoda Zmluvných strán o počte rovnopisov sa neuplatní v prípade, ak k uzavretiu Zmluvy (resp. dodatku k nej) dochádza elektronicky v súlade so zákonom č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov. V prípade, ak k uzavretiu Zmluvy (resp. dodatku k nej) dochádza elektronicky, dátumy podpisov Zmluvných strán sú uvedené pri kvalifikovaných elektronických podpisoch/pečatiach Zmluvných strán, ak nie je použitá kvalifikovaná elektronická časová pečiatka podľa zákona o dôveryhodných službách
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
  - a) Príloha č.1. – „Definícia pojmov“
  - b) Príloha č.2. – „Popis Služieb“
  - c) Príloha č.3. – „Katalóg služieb“ obsahujúci popis služby a úroveň SLA pre každú službu
  - d) Príloha č.4. – „Zoznam zariadení pre ktoré sa poskytujú Služby“
  - e) Príloha č.5. – „Cena za Služby na vyžiadanie“
  - f) Príloha č.6. – „Zoznam oprávnených osôb“
  - g) Príloha č.7. – „Spôsob objednávanie služieb“
  - h) Príloha č.8. – „Vzor Servisného záznamu/ Výkazu prác o poskytnutých službách“
7. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania

všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú súdy Slovenskej republiky.

8. Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní vo forme písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
9. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
10. Zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, tento predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy

V Bratislave, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

.....

Ing. Juraj Celler

predseda

.....

Ing. Jozef Chebeň

konateľ

## Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

1. **„Help Desk / Service Desk“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
2. **„Servisný a monitorovací dispečing“** - SMD sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
3. **„Dostupnosť IT služby“** je percentuálne vyjadrenie dostupnosti IT služby prepočítanej na definované časové obdobie (napr. služba „Mail“ má dostupnosť 99% na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku).
4. **„Prevádzkovaná infraštruktúra“** je server Objednávateľa na ktorom je prevádzkovaný dochádzkový a prístupový systém a dátová komunikačná infraštruktúra Objednávateľa ktorú pre komunikáciu využíva dochádzkový a prístupový systém.
5. Prehľad maximálnej nedostupnosti IT služieb za mesiac na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku vyjadrený percentuálne:
  - 99.0 % / 7 hod. 18 min.
  - 99.5 % / 3 hod. 39 min.
  - 99.85 % / 1 hod. 5 min. 42 sek.
  - 99.9 % / 43 min. 48 sek.
  - 99.95 % / 21 min. 54 sek.
  - 99.99 % / 4 min. 22 sek.
6. **„Dostupnosť podpory služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokalite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba (napr. od 8:00 do 16:30 hod.).

Táto doba sa môže rozšíriť o dobu vyžiadanú ako samostatnú službu „Pohotovosť“.
7. **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku používateľa po pracovnej dobe.
8. **„Odozva“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením Poskytovateľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“.
9. **„Nástup na riešenie“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov Poskytovateľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická dohoda s Objednávateľom, vzdialené pristúpenie do systému, príchod do miesta služby....
10. **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku Poskytovateľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie (viď bod 11.)
  - a. Chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie (viď. bod 15.) a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
  - b. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná.

Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Help Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti služby“.
11. **„Náhradné riešenie“** je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo Povoľeným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných

na funkcionálnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.

12. **„Doba náhradného riešenia“** je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
13. **„Povolené náhradné zariadenie“** je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
14. **„Chyba“** je stav Služby pri ktorej dôjde ku čiastočnej (zníženie kvality Služby) alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
15. **Kategorizácia Chyby / výpadku Služby:**
  - 1) **„Kritická“ (K)** chyba znemožňuje prevádzku systému, systém neplní základné funkčnosti
  - 2) **„Bežná“ (B)** chyba obmedzuje prevádzku systému. S určitými opatreniami plní systém základné funkčnosti, prevádzka nie je ohrozená.
  - 3) **„Nevýznamná“ (N)** chyba nemá vplyv na prevádzku systému, systém plní základné funkčnosti, je potrebný zásah na dosiahnutie deklarovanej funkčnosti.
16. **„Miesto plnenia, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
17. **„Tretia strana / Externý poskytovateľ služieb“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovateľa a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných v „Katalógu Služieb“ podľa tejto Zmluvy (Tretou stranou sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu prevádzkovanvej infraštruktúry Objednávateľa).
18. **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
19. **„Koncový používateľ“** sa rozumie každý používateľ zariadení Objednávateľa.
20. **„Služby pokryté paušálnym poplatkom“** ako priamy predmet Zmluvy je súhrn činností nevyhnutných pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky pomenovaného zariadenia na konkrétnom pracovnom mieste, resp. pre konkrétného používateľa pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia Služieb je predmetom Prílohy č. 2 „Katalóg Služieb“.
21. **„Služby na vyžiadanie“** sú služby ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb alebo Služby nad rámec limitu dohodnutého paušálu z „Katalógu Služieb“.
22. **„Služby limitné“** sú služby z „Katalógu Služieb“, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené.
23. **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č. 2. Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
24. **„Dohľadové centrum“** je miesto v priestoroch Poskytovateľa so špeciálnym režimom prístupu z ktorého pracovníci poskytovateľa diaľkovo, pomocou technických prostriedkov, dohľadujú aplikácie / infraštruktúru / službu / služby Objednávateľa.
25. **„Riadiaci výbor - RV“** je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. (zo strany Objednávateľa napr. Service Level Manager, vedúci pracoviska Help Desku a pod., a zo strany Poskytovateľa napr. projekt manažér / SLM manažér pre dané služby).
26. **„Oprávnená osoba“** je osoba ktorá na strane Objednávateľa zodpovedá za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy a komunikáciu, objednávanie služieb, nahlasovanie požiadaviek na službu, Oprávnená osoba na strane Poskytovateľa zodpovedá za plnenie predmetu tejto Zmluvy.
27. **Zmenové konanie** je proces, ktorým sa mení znenie dokumentov zmluvy, pokiaľ ide o zmeny s malou dôležitosťou.
28. **Zmena s malou dôležitosťou** je taká zmena, ktorá zásadným spôsobom neovplyvňuje charakter poskytovaných služieb, ich cenu a podmienky poskytovania služieb zadefinovaných v tejto Zmluve. Za zmenu s malou dôležitosťou sa považuje aj zmena kontaktných údajov.



## Príloha č.2. „POPIS SLUŽBY“

1. **„Hot Line (HL)“** je poskytnutie informácie, návodu alebo postupu slúžiace k zabezpečeniu prevádzky a správy produktov. Hot Line bude poskytnutý iba zamestnancom ŠNOP Bratislava, n.o., ktorí absolvovali príslušné školenia a sú zamestnávateľom poverení pre výkon takýchto činností. Hot Line bude poskytnutý telefónom alebo elektronickou poštou. V rámci služby nie sú dodávané žiadne výrobky, nie sú vykonávané žiadne modifikácie výrobkov, nie sú dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
2. **„Servisný zásah (SZ)“** je odstránenie chyby zariadenia, ktorá vznikla v dôsledku výrobnnej chyby, montážnej chyby, servisnej chyby alebo chyby obsluhy a uvedenie zariadenia do prevádzkyschopného stavu tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami deklarovanými v užívateľskej dokumentácii alebo v technickej dokumentácii. Zásah sa môže uskutočniť na mieste inštalácie alebo vzdialenou podporou. V rámci služby môžu byť dodané náhradné súčiastky alebo náhradné diely. Pokiaľ nie je v Prílohe č.3 Katalóg služieb. zadefinovaná služba „MNO“ možnosťou „A“ (áno), cena náhradných dielov nie je zahrnutá v paušálnom poplatku a ich výmena sa uskutoční na základe objednávky.
3. **„Servisná pohotovosť (SPO)“** je zabezpečenie trvalej dostupnosti servisných služieb v režime 8x5 tak, aby sa dosiahla požadovaná doba odozvy, nástupu na servis a odstránenia chyby. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
4. **„Vzdialená podpora (VPO)“** je služba určená na vyriešenie prevádzkového problému lokalizovaním a odstránením chyby výrobku spôsobenej nesprávnou obsluhou vzdialeným pripojením zo sídla EMM k výrobku v mieste jeho inštalácie.
5. **„Oprava chyby (OCH)“** výrobku je modifikácia alebo doplnenie výrobku tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami deklarovanými v užívateľskej dokumentácii alebo v technickej dokumentácii.
6. **„Konzultácie (KON)“** je vypracovanie technických návrhov, správ, konzultácií k riešeniu nasadenia nových zariadení alebo uskutočnenia plánovaných zmien výrobkov a ich vzájomnom prepojení. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
7. **„Update (UPD)“** je revízia výrobku, ktorá nemení jeho charakteristiku alebo funkčnosť. Update je štandardne dodávaný na pamäťových médiách. Update môže obsahovať opravy chýb.
8. **„Upgrade (UPG)“** je významná modifikácia výrobku, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti je upgrade identifikovaný zvýšením čísla verzie.
9. **„Modifikácia (MOD)“** je významná zmena zariadenia, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti úprava rozširuje kapacitu, výkon a možnosti zariadenia. V rámci služby môžu byť dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky, kľúčové náhradné diely alebo nové zariadenia za úhradu
10. **„Revízia, prehliadka, kontrola (RPK)“** je vykonanie činností v mieste inštalácie zariadenia, zameraných na overenie stavu zariadenia s cieľom zabezpečiť bezporuchovú prevádzku zariadenia. Prehliadka a kontrola musí byť vykonávaná v zmysle príslušných STN, doporučení výrobcu alebo vnútropodnikových noriem Objednávateľa. V rámci služby nie sú dodávané spotrebné materiály.
11. **„Skúška činnosti (SC)“** je vykonanie takých činností, ktoré overia a posúdia skutočný stav a funkčnosť zariadenia, správnu činnosť riadiacich, ovládacích, kontrolných a signalizačných prvkov, vrátane vykonania testov. Ide o získanie požadovaných výstupov alebo vzoriek a kontrolných meraní, o kontrolu stavu elektrických spojov a mechanických častí zariadení, o odhaľovanie problémov v

kontaktoch, v elektrických rozvodoch a obvodoch, vypracovanie súhrnnej správy, protokolov o stave zariadenia. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky ani kľúčové náhradné diely

12. **„Doprava na miesto zásahu (DOP)“** sú náklady spojené s výjazdom a dopravou. Náklady za Dopravu na miesto zásahu sú zahrnuté v cene za Služby pokryté paušálnym poplatkom. Pri ostatných relevantných službách budú účtované k poskytnutej službe.
13. **„Materiál na opravu (MNO)“** je materiál potrebný ku oprave, skúške, prehliadke a údržbe.
14. **„Dohľad (DOH)“** je zabezpečenie nepretržitej prevádzky, t.j. dohliadať na správnu činnosť zariadenia s cieľom dodržiavať stanovené prevádzkové parametre, vyhodnocovať informácie z komponentov systému, vyhodnocovať a riešiť bežné a neštandardné prevádzkové problémy, prijímať hlásenia o poruchách a chybách, koordinovať činnosti pri potrebe servisných zásahov, trendovať, ukladať, prehliadať a archivovať dáta z vybraných zariadení, spracovať, vyhodnotiť a podávať informácie zákazníkom. V rámci služby nie sú vykonávané žiadne iné typy služieb, nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky ani kľúčové náhradné diely.
15. **„Prevádzková údržba (PUD)“** je vykonanie denných činností v mieste inštalácie zariadenia, zameraných na dennú údržbu, prevenciu, nastavenie parametrov a konfiguráciu s cieľom minimalizovať riziko vzniku chýb a zabezpečenie bežných prevádzkových potrieb. Poskytnutie služby nepredpokladá použitie spotrebných materiálov, náhradných súčiastok ani kľúčových náhradných dielov. V opačnom prípade je služba klasifikovaná ako OCH.

16. **„Administratívne činnosti/služby (AS)“:**

A. **Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Dochádzkový systém**

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie používateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) administrácia zoznamu zamestnancov, pracovných skupín a oddelení,
- f) správa databázy,
- g) monitoring,
- h) spúšťanie mesačnej uzávierky,
- i) úprava a spracovanie dochádzkových listov,
- j) vytváranie tlačových zostáv,
- k) prepojenie so mzdovým systémom,
- l) generovanie údajov do prevodového mostíku,
- m) školenia.

B. **Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Prístupový systém**

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie používateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) administrácia databázy,
- f) administrácia zoznamu zamestnancov, kariet a administrácia prístupových práv,

- g) vytváranie tlačových zostáv,
- h) monitoring,
- i) školenia

### Príloha č.3 "KATALÓG SLUŽIEB"

| Katalóg služieb                     |                                      |                                             |                                                               | Zmluvná úroveň poskytovania Služby |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            |                                                                                                                           |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| System                              | Služba<br>( v zmysle<br>Prílohy č.1) | Služba<br>pokrytá<br>paušálnym<br>poplatkom | Vymedzenie Služby<br>Rozsah/limit                             | Dostupnosť<br>Služby               | Odozva v<br>hodinách | Nástup na riešenie v<br>pracovných hodinách počas<br>dostupnosti služby podľa<br>kategorizácie chyby |       |            | Doba vyriešenia v pracovných<br>hodinách počas dostupnosti<br>služby podľa kategorizácie<br>chyby |       |            | Podmienky<br>poskytovania služieb                                                                                         |
|                                     |                                      |                                             |                                                               |                                    |                      | Kritická                                                                                             | Bežná | Nevýznamná | Kritická                                                                                          | Bežná | Nevýznamná |                                                                                                                           |
| Údržba<br>hardvérových<br>produktov | Hot line                             | A                                           | V plnom rozsahu podľa<br>Prílohy 2.1                          | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        |                                                                                                                           |
|                                     | Servisný zásah                       | A                                           | 30 hod                                                        | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        | podmienka č. 1                                                                                                            |
|                                     | Konzultácie                          | A                                           | V plnom rozsahu podľa<br>Prílohy 2.6                          | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        |                                                                                                                           |
|                                     | Revízia prehliadka                   | A                                           | 1 x ročne                                                     |                                    |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            |                                                                                                                           |
|                                     | Administratívne<br>činnosti          | N                                           |                                                               |                                    |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            |                                                                                                                           |
| Údržba<br>softvérových<br>produktov | Hot line                             | A                                           | V plnom rozsahu podľa<br>Prílohy 2.1                          | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        |                                                                                                                           |
|                                     | Servisný zásah                       | A                                           | 30 hod                                                        | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        | podmienka č. 2                                                                                                            |
|                                     | Vzdialená podpora                    | A                                           | Do vyčerpania limitu<br>hod pre Servisný zásah                | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        |                                                                                                                           |
|                                     | Konzultácie                          | A                                           | V plnom rozsahu podľa<br>Prílohy 2.6                          | Pon - Pia 8:00 -<br>16:30          | 1                    | 8                                                                                                    | 16    | 24         | 24                                                                                                | 40    | 120        |                                                                                                                           |
|                                     | Update                               | A                                           | 1 x ročne                                                     |                                    |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            |                                                                                                                           |
|                                     | Upgrade                              | A                                           | Na vyžiadanie v cene<br>viď. podmienky<br>poskytovania služby |                                    |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            | 75% zľava z nákupnej<br>ceny produktu, k cene sw<br>bude pripočítaná doba<br>inštalácie v sadzbe 45,00<br>Eur bez DPH/hod |
|                                     | Administratívne<br>činnosti          | A                                           | Podľa prílohy 2.19:<br>A, B,                                  |                                    |                      |                                                                                                      |       |            |                                                                                                   |       |            | Služba je samostatne<br>spoplatnené v zmysle<br>PRILOHA 5_CENA ZA<br>SLUŽBY                                               |

#### Poznámky a vysvetlivky:

- A znamená, že služba je poskytnutá v paušálnom poplatku  
N znamená, že služba nie je poskytnutá v paušálnom poplatku  
X znamená, že služba nie je poskytnutá

**Vymedzenie služby, Rozsah/limit -** V prípade požiadavky nad rámec vymedzenia služby sa služba poskytuje ako služba na vyžiadanie a bude účtovaná v zmysle Prílohy č.5.. "Cena za Služby na vyžiadanie.

**podmienka č. 1** V rámci paušálneho poplatku sa rozsah služby (Oprava chyby) vstahuje len na kategorizácie chyby "B" a "N". Chyba v kategórii "K" bude samostatne spoplatňovaná v zmysle cenníka. Dopravné náklady niesu zahrnuté v servisnej zmluve. Doba vyriešenia a nástup realizácie práce je na vzájomnej dohode a je potrebná objednávka od

**podmienka č. 2** Služba je poskytovaná prostredníctvom vzdialenej podpory

**Príloha č.4 "ZOZNAM ZARIADENÍ"**

| <b>Produkt SW</b>                                                  | <b>počet ks</b> |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Dochádzkový systém Kriváň Cloud do 100 zamestnancov                | 3               |
| UPD WWW.Wbox (www stánka - emulácia čítacej jednotky na intranete) | 1               |
| Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sietiLAN        | 3               |
| Prístupový systém WIS/K, ver.4.X pre 128 čítacích jednotiek        | 1               |
| Prevodový mostík do PaM/K do 100 zamestnancov                      | 3               |
| Modul na prepojenie so systémom SALTO Cez SHIP Protokol            | 1               |
| Licencia pre pripojenie 10 ks čítacích jednotiek SALTO             | 7               |
| SALTO SPACE BASIC                                                  | 1               |
| SALTO SHIP                                                         | 1               |
| Modul Žiadanky - Cloud                                             | 1               |

| <b>Produkt HW</b>                                                            | <b>počet ks</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Čítacia jednotka Wbox_78Dd PROXY (7" dotykový displej, TCP/IP, PoE)          | 2               |
| Riadiaca jednotka SKV WEGA 1H                                                | 7               |
| Riadiaca jednotka SKV WEGA 2H                                                | 2               |
| Čítacia hlava (podpora SIO) iCLASS / Mifare / DESFire, úzka                  | 14              |
| Čítacia jednotka QBox_KL Legic Advant                                        | 1               |
| SALTO - WRM Proximity DESfire / Mifare for on-line and off-linecontrol units | 2               |
| SALTO NCoder - Encoder/Desktop reader                                        | 1               |
| SALTO - Read-Write SVN on-line control unit                                  | 1               |
| Sériový server NPort 5150 1xRS232/422/485 DB9M 1xLAN s nap. adaptérom        | 1               |
| Dverné off line kovanie Salto                                                | 65              |
| Zdroj + akumulátor                                                           | 3               |

## Príloha č. 5. „CENA ZA SLUŽBY NA VYŽIADANIE“

1. Na základe nahlásených požiadaviek na Službu eviduje „Servisný a monitorovací dispečing“ (SMD) rozsah/limit poskytnutých Služieb. Ak sú Služby z „Katalógu služieb“ limitované a ich množstvo je ohraničené, do limitu uvedeného v „Katalógu služieb“ poskytuje Poskytovateľ objednané Služby pokryté paušálnym poplatkom za dohodnutú paušálnu cenu. Služby nad rozsah/limit uvedený v „Katalógu služieb“ sa poskytujú na základe objednávky ako Služby na vyžiadanie. Služby, ktoré nespádajú do základného poplatku servisnej zmluvy sa budú fakturovať podľa uvedenej tabuľky č. 1.
2. Cena za Služby na vyžiadanie bude na základe objednávky Objednávateľa účtovaná formou sadzby za jednu (1) človekohodinu práce Poskytovateľa × počet hodín potrebných pre vykonanie Služby.  
  
Cena sa vypočíta podľa skutočných výkonov zhotoviteľa odsúhlasených oprávnenou osobou Objednávateľa na „Výkaze prác o poskytnutých službách“ alebo „Servisnom zázname“ a jednotkových cien za poskytovanú expertnú úroveň uvedených v tabuľke č.1 tejto Prílohy.
3. V cene za Služby na vyžiadanie nie sú zahrnuté náklady na HW, SW, náhradné diely a dopravné náklady, ktoré v prípade potreby budú fakturované zvlášť vo vopred zmluvnými stranami dohodnutej výške a odsúhlasenej oprávnenou osobou Objednávateľa na Výkaze prác alebo Servisnom zázname.
4. Dopravné náklady na vykonanie Služby sa budú účtovať v cene 0,6 € za jeden (1) km pri použití osobného auta a v cene 0,8 € za jeden (1) km pri použití nákladného auta.
5. Dopravné náklady na vykonanie prepravy tovaru, ktorý spadá do pozáručnej opravy, bude fakturovaný nad rámec samotnej opravy.
6. Cenník služieb nad rámec servisnej zmluvy uvedené za 1 hod.

| Expertná úroveň                          | K - Kritická chyba | B - Bežná chyba | N - Nevýznamná chyba |
|------------------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Projektový manažér                       | -                  | 65,00 €         | -                    |
| Analytik                                 | -                  | 65,00 €         | -                    |
| Programátor                              | -                  | 65,00 €         | -                    |
| Servisný technik                         | 65,00 €            | 55,00 €         | 45,00 €              |
| Školenie                                 | -                  | 55,00 €         | -                    |
| Služby poskytované vzdialeným pripojením |                    | 40,00 €         |                      |

Tabuľka č.1.

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

## **Príloha č.6. „ZOZNAM OPRÁVNENÝCH OSÔB”**

### **Riadiaci výbor projektu :**

#### **a) Objednávateľ**

Ing. Vladimír Macko

e-mail: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

#### **b) Poskytovateľ**

Ing. Chebeň Jozef

e-mail: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

fax [REDACTED]

### **Oprávnené osoby :**

#### **a) Objednávateľ**

Ing. Vladimír Macko

e-mail: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

#### **b) Poskytovateľ**

Ing. Páleníč Ján

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

fax [REDACTED]

## Príloha č.7. „SPÔSOB OBJEDNÁVANIA SLUŽIEB“

1. Poskytovateľ zabezpečí v mieste svojho sídla zariadenie Servisného a monitorovacieho dispečingu, (ďalej len „SMD“). SMD bude prijímať požiadavky na službu a zabezpečovať koordináciu poskytnutia služieb a servisných zásahov. SMD bude pracovať počas pracovných dní od 8.00 do 16.30 h.
2. Poskytovanie služieb alebo servisný zásah bude vykonávaný počas pracovných dní v pracovných hodinách od 8.00 do 16.30 hod. Poskytnutie služby alebo servisný zásah sa vykoná na základe požiadavky oprávnenej osoby Objednávateľa.
3. Objednávateľ je povinný prioritne používať na nahlasovanie porúch informačný systém EMM Portál (ďalej len „EMMP“) na adrese <https://emm.cdesk.sk/login/sk/> ktorý prevádzkuje poskytovateľ a to od termínu, ktorý písomne oznámi objednávateľovi. EMMP bude dostupný v režime 24 x 7 x 365.
4. Objednávateľ je povinný (čím skôr) dodať údaje oprávnených osôb t.j. meno , telefón a mail ktoré môžu nahlasovať požiadavku na poskytnutie služby prostredníctvom EMMP.
5. Oprávnená osoba Objednávateľa bude prioritne nahlasovať požiadavku na poskytnutie služby do EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP môže použiť aj mail [servisbs@emm.sk](mailto:servisbs@emm.sk) , [servisis@emm.sk](mailto:servisis@emm.sk) alebo telefonicky na kontaktné údaje Poskytovateľa v pracovnej dobe od 8.00 do 16.30 hod. Požiadavka nahlásená po 16.30 hod sa považuje za požiadavku nahlásenú nasledujúci pracovný deň.
6. Objednávateľ je pri hlásení požiadavky povinný použiť prioritne EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP môže použiť aj formulár, ktorého vzor sa nachádza na [www.emm.sk](http://www.emm.sk)
7. Nahlásenie požiadavky počas pracovnej doby od 8.00 do 16.30 hod sa vykonáva prioritne cez EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP mailom, v kritických prípadoch ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a vážne ohrozuje bezpečnosť a činnosť Objednávateľa, je možné požiadavku nahlásiť telefonicky a následne použiť EMMP a v prípade nedostupnosti EMMP potvrdiť mailom.
8. V kritickom prípade, ak sa jedná o chybu zariadenia alebo systému, ktorá znemožňuje prevádzku zariadenia alebo systému a vážne ohrozuje bezpečnosť a činnosť Objednávateľa je možné nahlásiť požiadavku aj po pracovnej dobe telefonicky na telefónne číslo 02/3211 3777. Telefonická požiadavka musí byť najneskôr v prvý pracovný deň po nahlásení zaevidovaná na EMMP v prípade nedostupnosti EMMP zaslaná aj mailom. V tomto prípade je možné dohodnúť servisný zásah mimo času uvedenom v bode 2. tejto Procedúry a servisný zásah sa vykoná v zmysle Zmluvy ako Služba na vyžiadanie.
9. Telefonická komunikácia počas nahlasovania môže byť pre potreby skvalitnenia služieb a riešenia prípadných sporov zaznamenávaná. Záznam bude chránený v zmysle ustanovení tejto Zmluvy.
10. Poskytovateľ po prijatí požiadavky na službu potvrdí do jednej hodiny jej prijatie zaslaním ID čísla Objednávateľovi na emailovú adresu nahlasovateľa. ID číslo bude používané pri odvolávaní sa na riešenie požiadavku.
11. Ak Objednávateľ do jednej hodiny nedostane priradené ID číslo, hlásenie nebolo doručené. V takom prípade objednávateľ reklamuje registráciu požiadavky na kontaktnom telefónnom čísle Poskytovateľa 02/3211 3777.
12. SMD hlásenie vyhodnotí a elektronicky alebo písomne ho zaznamená a koordinuje poskytnutie služby. Pre odozvu, dobu reakcie a dobu vyriešenia platia pravidlá definované v Prílohe zmluvy. „Katalóg služieb“ označené ako Parametre SLA.
13. Podľa rozsahu a charakteru požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa dohodnúť s Poskytovateľom písomne inú lehotu vyriešenia požiadavky ako je uvedené v Prílohe zmluvy. „Katalóg služieb“ . Dohoda o zmene lehoty plnenia musí byť zaznamenaná do hlásenia.
14. Poskytovateľ po poskytnutí Služby zodpovedá za vypísanie Výkazu prác alebo Servisného záznamu a jeho evidenciu.
15. Z Výkazu prác alebo Servisného záznamu musí byť jednoznačne identifikovateľné/zrejmé, aký typ služby bol vykonaný:
16. Oprávnená osoba Objednávateľa svojim podpisom Výkazu prác alebo Servisného záznamu potvrdzuje súhlas s vykonanou Službou a s cenou poskytnutej Služby včítane nákladov na Službu a náhradných dielov ak boli poskytnuté.

17. Kontaktné údaje Poskytovateľa pre nahlasovanie požiadaviek na službu sú nasledovné:

EMM, spol. s r.o.  
Sekurisova 16  
841 02 Bratislava  
tel: 02/3211 3777  
email: [servisbs@emm.sk](mailto:servisbs@emm.sk)

**Príloha č.8. „Výkaz prác o poskytnutých službách“**

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | <b>Číslo:</b> <b>/2022/</b> |
|--|-----------------------------|

**Požiadavka na službu:**☐ Paušál☐ Na vyžiadanie

|                     |                       |                                                                                                         |  |
|---------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Spoločnosť:         |                       | Popis problému:                                                                                         |  |
|                     |                       | <b>Vyjadrenie Poskytovateľa:</b><br>Navrhovaný spôsob riešenia, odhadovaný čas riešenia, cena riešenia: |  |
|                     |                       |                                                                                                         |  |
|                     |                       |                                                                                                         |  |
|                     |                       |                                                                                                         |  |
| Meno nahlasovateľa: |                       | <b>Vyjadrenie Objednávateľa:</b><br>s riešením a cenou súhlasí:<br>meno a podpis oprávnenej osoby:      |  |
| Dátum nahlásenia:   |                       |                                                                                                         |  |
| Hodina nahlásenia:  |                       |                                                                                                         |  |
| Spôsob nahlásenia:  |                       |                                                                                                         |  |
| osobne              | <input type="radio"/> |                                                                                                         |  |
| telefónom           | <input type="radio"/> |                                                                                                         |  |
| faxom/listom        | <input type="radio"/> |                                                                                                         |  |
| e-mailom            | <input type="radio"/> |                                                                                                         |  |

**Pridelenie požiadavky na službu pracovníkovi:**

| Meno pracovníka | Dátum | Hodina | Spôsob |
|-----------------|-------|--------|--------|
|                 |       |        |        |

**Spracovanie požiadavky na službu:**

|                             |                                                     |                    |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|
| Meno                        |                                                     | Riešenie problému: |
| Dátum                       |                                                     |                    |
| Čas od – do                 |                                                     |                    |
| Spolu hod.                  |                                                     |                    |
| Problém vyriešený           | <input type="radio"/> ÁNO <input type="radio"/> NIE |                    |
| Problém bude doriešený dňa: |                                                     |                    |

**Potvrdenie o vyriešení požiadavky:**

|                |                |
|----------------|----------------|
| Poskytovateľ   | Objednávateľ   |
| Meno a podpis: | Meno a podpis: |



## Servisný záznam

|                |  |
|----------------|--|
| Číslo:         |  |
| Zákazka číslo: |  |

**EMM, spol. s r.o. Sekurisova 16, 841 02 Bratislava 42**

**tel.: 02/602 54 111, fax: 02/ 602 54 901**

|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| <b>Zákazník:</b>                     | <b>Dátum:</b>   |
| <b>Adresa:</b>                       |                 |
| <b>Kontaktná osoba:</b>              | <b>Telefón:</b> |
| <b>Číslo objednávky/dodací list:</b> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doklad o vykonaní:</b><br><input type="radio"/> inštalácie/montáže<br><input type="radio"/> záručnej opravy<br><input type="radio"/> pozáručnej opravy<br><input type="radio"/> výdaja z opravy<br><input type="radio"/> iné | <b>Požiadavku náhlásil:</b><br><b>dátum/hodina:</b><br><input type="radio"/> osobne<br><input type="radio"/> telefónom<br><input type="radio"/> faxom/listom<br><input type="radio"/> e-mailom | <input type="radio"/> PSN<br><input type="radio"/> EPS<br><input type="radio"/> PTV<br><input type="radio"/> SKV<br><input type="radio"/> iné | <input type="radio"/> PC/NOT.<br><input type="radio"/> SERVER<br><input type="radio"/> MONITOR<br><input type="radio"/> TLAČ.<br><input type="radio"/> iné |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                        |  |                       |  |
|------------------------|--|-----------------------|--|
| <b>Typ zariadenia:</b> |  | <b>Príslušenstvo:</b> |  |
| <b>Výrobné číslo:</b>  |  | <b>PN:</b>            |  |

**Popis závady a vykonaných prác:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Použitý materiál:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

|                           |                |            |                |            |
|---------------------------|----------------|------------|----------------|------------|
| <b>Servisní technici:</b> | <b>Čas od:</b> | <b>do:</b> | <b>Čas od:</b> | <b>do:</b> |
| .....                     | .....          | .....      | .....          | .....      |
| .....                     | .....          | .....      | .....          | .....      |
| .....                     | .....          | .....      | .....          | .....      |

**Doprava (km):** ..... **ŠPZ auta:** .....

**SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKA:** prosím vyjadrite označením v nasledovnej stupnici:  
spokojnosť 1 - 2 - 3 - 4 - 5 nespokojnosť

**Výdaj po oprave:**

Pečiatka a podpis zákazníka

Podpis servisného technika