

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
Servis a údržba Identifikačného systému WIS

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov medzi:

Číslo zmluvy objednávateľa: 359/2024/TUVAP

Číslo zmluvy poskytovateľa: SZ20241216ZL

Objednávateľ:	Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne
Zastúpená:	doc. Ing. Jozef Habánik, PhD., rektor
Adresa:	
Sídlo:	Študentská 1639/2, 911 50 Trenčín
Telefón:	++421 32 7400 710
IČO:	31118259
DIČ	2021376368
IČ pre DPH:	SK2021376368
Registrácia:	Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Bankové spojenie:	Štátne pokladnica
číslo účtu:	SK58 8180 0000 0070 0024 0911

na jednej strane a označovaná tiež ako "**Objednávateľ**"

a

Poskytovateľ:	WEGA LH, s.r.o., Liptovský Hrádok
Zastúpená:	Ing. Zoltán Kis Lengyel, konateľ spoločnosti
Adresa:	
Sídlo:	ul. SNP 750, 033 01 Liptovský Hrádok
Telefón:	
Fax:	
IČO:	36389561
DIČ	2020126955
IČ pre DPH:	SK2020126955
Registrácia:	Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 11976/L

na druhej strane a označovaná tiež ako "**Poskytovateľ**".

Objednávateľ a Poskytovateľ budú spoločne označovaní tiež len ako „**Strany**“ alebo „**Zmluvné strany**“.

ČI. I PREAMBULA

Zmluvné strany sú si vedomé, že pre prevádzku Identifikačného systému WIS (ďalej aj len „IDS WIS“) je potrebné zabezpečiť obojstrannú komunikáciu, rýchle poskytnutie záručného aj mimo záručného servisu v prípade jeho potreby, podporu riadneho a spoľahlivého chodu a priebežný rozvoj IDS WIS.

Zmluvné strany preto pristupujú k uzavretiu tejto zmluvy za účelom vzájomnej spolupráce tak, aby bol medzi nimi jednoznačne upravený spôsob vzniku obchodných, záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie služieb údržby IDS WIS, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto zmluvu.

ČI. II DEFINÍCIE POJMOV

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

Systém (dielo) znamená výrobky, materiály a služby, ktoré Poskytovateľ alebo jeho zmluvní partneri dodali alebo dodajú na základe tejto zmluvy Objednávateľovi.

Materiály sú písomné práce, alebo iné autorské práce, ktoré boli dodané Objednávateľovi ako súčasť systému, ako dokumentácia, správy, nákresy a iné práce.

Odvodené dielo je dielo, ktoré vznikne z jednej alebo viacerých prác, ako napr. revízia, rozšírenie, modifikácia, preklad, skrátenie, kondenzácia, alebo iná forma, do ktorej môže byť pôvodné dielo pretvorené, transformované, alebo adaptované, a ktorého vyhotovenie bez súhlasu autora bude znamenať porušenie autorského práva. Pre účely tejto zmluvy bude odvodené dielo zahŕňať aj práce, ktoré obsahuje pôvodné dielo ak sa nepreukáže inak.

Výrobky sú stroje a programové vybavenie, ktorých súhrn je prílohou č. 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Stroje sú elektronické aj mechanické zariadenia, ich hlavné prvky, modelové zmeny, strojové prvky a príslušenstvo, ktoré môžu obsahovať programové vybavenie.

Programové vybavenie je súhrn programov, databáz a dokumentácie umožňujúci prevádzku systému dodaného Objednávateľovi.

Program je zápis algoritmu v tvare, ktorý je systém na spracovanie údajov schopný spracovať.

Databáza je kolekcia štruktúrovaných údajov uložených v systéme takým spôsobom, že program môže použiť štruktúrovaný jazyk na získanie týchto údajov.

Nesprávna inštalácia sú činnosti počas inštalácie, správy a prevádzky výrobkov, ktoré boli vykonané na výrobkoch v rozpore s písomnými pokynmi Poskytovateľa alebo výrobcu výrobkov.

Konštrukčná alebo systémová chyba je chyba, ktorá vznikla v dôsledku nesprávneho návrhu, koncepcie, použitej technológie výroby alebo programovania, použitej súčiastkovej základne alebo spolupráce jednotlivých komponentov výrobkov spôsobená Poskytovateľom.

Aplikačný správca systému je osoba poverená Objednávateľom, ktorá zabezpečuje plynulú prevádzku a administráciu spojenú s využívaním programového vybavenia systému. Konfiguruje, monitoruje, aktualizuje, vytvára používateľské kontá, poskytuje používateľskú podporu. Spolupracuje s tímom používateľov programového vybavenia a na základe ich požiadaviek najprv identifikuje a analyzuje problémy, následne ich rieši aj v spolupráci s Poskytovateľom. Podľa potreby vykonáva i údržbu databáz v súlade s odporúčaniami výrobcu SQL servera. Zabezpečuje denné zálohovanie databáz na samostatný disk alebo na to určené samostatné zariadenie.

Technický správca systému je osoba poverená Objednávateľom, ktorá zabezpečuje plynulú prevádzku a administráciu spojenú s využívaním strojov použitých v systéme. Konfiguruje, monitoruje, poskytuje používateľskú podporu. Na základe požiadaviek používateľov najprv identifikuje a analyzuje problémy, následne ich rieši aj v spolupráci s Poskytovateľom. Podľa okolností môže stroje sám demontovať a zaslať na servis a následne po oprave namontovať.

Prístupový kód je šesťmiestny číselný kód potrebný pre prepojenie pri telefonovaní na vyhradené telefónne čísla telefonической podpory.

Rozvoj je požiadavka na zmenu systému, resp. dopracovanie funkčnosti, špecifická pre Objednávateľa. Napr. tvorba a úprava tlačových zostáv, elektronických formulárov, programových objektov podľa zadania Objednávateľa. Do tejto služby sa započítava aj správa a evidencia požiadaviek, ich analýza, návrh na spôsob zapracovania vrátane cenovej kalkulácie a príprava Update vyžiadanej požiadavkou.

Update zabezpečuje doplnenie všeobecne použiteľných rozvojových úprav, doplnkov a úprav súvisiacich s legislatívnymi zmenami. Služba je štandardne realizovaná umiestnením nových verzií vo WWW aplikácii Poskytovateľa s popisom rozširujúcich funkcií, pričom Objednávateľ vo svojej réžii update nainštaluje, vykoná jeho konfiguráciu a odskúša. Update je identifikovaný zvýšením čísla verzie programového vybavenia vpravo za desatinnou bodkou. Sprístupnenie update vo WWW aplikácii Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi elektronickou poštou. Príprava Update je súčasťou ceny podľa článku VI. 1.1 tejto zmluvy.

Upgrade je významná modifikácia programového vybavenia, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti je upgrade identifikovaný zvýšením čísla verzie výrobku vľavo pred desatinnou bodkou. Dodanie, inštalácia a konfigurácia sa dohoduje samostatnou ponukou.

WWW aplikácia je aplikácia Poskytovateľa dostupná na adrese support.wegalh.sk. Aplikácia po prihlásení umožní Objednávateľovi napr. nahlásiť požiadavku, stiahnuť update, vygenerovať licenčný súbor a podobne.

Základná údržba výrobkov je jednorazová služba vykonaná Poskytovateľom pre programové vybavenie formou vystavenia jeho Update a / alebo aktualizovaného licenčného súboru vo WWW aplikácii.

Licenčný súbor

Je podpísaný XML súbor, ktorý obsahuje údaje o zakúpených licenciách programového vybavenia, dobe platnosti licencie, dobe zabezpečenej technickej podpory a podobne.

Typ vady a priorita servisu - pre poskytovanie Opravy, Servisného zásahu, Servisných prác, Vzdialenej podpory pre servis podľa stupňa závažnosti definujeme tieto typy väd a na ne naviazaných priorít servisu:

- **Kritická** - celý systém alebo jeho podstatná časť je pre zabezpečenie činnosti Objednávateľa nepoužiteľný. Ako kritická sa považuje vada, ktorú je možné opakovane vyvolať alebo má trvalý charakter. Systém sa v takomto prípade považuje za celkovo nefunkčný. Ak prešetrenie preukáže, že problém sa nedá opakovane vyvolať a preukázať, preregistruje sa do typu priority servisu Bežná.
- **Závažná** - funkčnosť systému je vážne degradovaná. Závažná vada sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Ako závažný sa považuje prejav, ktorý je možné opakovane vyvolať alebo má trvalý charakter. Systém sa v takomto prípade považuje za obmedzene funkčný. Ak prešetrenie preukáže, že problém sa nedá opakovane vyvolať a preukázať, preregistruje sa do typu priority servisu Bežná.
- **Bežná** - funkčnosť systému je znížená bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby. Bežné vady systému, ktoré nespádajú do kategórie väd Kritická a Závažná. bežná vada znamená aj stav, ktorý sa nedá opakovane vyvolať alebo má nepravidelný charakter.

Priorita konzultácie - pre poskytovanie Vzdialenej podpory pre údržbu a Konzultácií podľa určenia Objednávateľom definujeme tieto typy priorít:

- **Vysoká,**
- **Stredná,**
- **Nízka.**

Oprava konštrukčnej alebo systémovej chyby stroja v záručnej dobe je modifikácia alebo doplnenie stroja tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami opísanými v používateľskej alebo v technickej dokumentácii. Objednávateľ si môže vybrať z nasledovných spôsobov opravy chyby:

Typ 1: Oprava, alebo výmena stroja, ktorý Objednávateľ prinesie, alebo pošle poštou (kuriérom):

- Objednávateľ doručí alebo zašle pokazený stroj, alebo súčiastku stroja do prevádzkarne Poskytovateľa,

- Poskytovateľ opraví, alebo vymení stroj a pripraví ho pre Objednávateľa na odvoz, alebo ho na požiadanie Objednávateľa pošle späť,
- Objednávateľ vykoná opätovnú inštaláciu a odskúšanie podľa inštrukcie Poskytovateľa bez dopadu na plynutie záručnej doby.

Typ 2: Oprava, alebo výmena výrobku v mieste inštalácie Poskytovateľom:

- Poskytovateľ odpojí a buď opraví alebo vymení pokazený výrobok priamo v mieste inštalácie výrobku, opätovne ho nainštaluje a odskúša,
- dopravné náklady znáša Objednávateľ.

Oprava systémovej chyby programového vybavenia v záručnej dobe je modifikácia alebo doplnenie programového vybavenia tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami opísanými v používateľskej dokumentácii. Objednávateľ si môže vybrať z nasledovných spôsobov opravy chyby:

Typ 1: Oprava programového vybavenia formou vzdialenej správy:

- Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi možnosť vzdialenej správy,
- Poskytovateľ zanalyzuje problém, opraví a nainštaluje opravenú verziu programového vybavenia.

Typ 2: Oprava programového vybavenia zaslaním opravenej verzie:

- Poskytovateľ opraví programové vybavenie a pripraví ho pre Objednávateľa na stiahnutie vo WWW aplikácii,
- Objednávateľ vykoná inštaláciu a odskúšanie podľa inštrukcie Poskytovateľa.

Vzdialená správa je služba určená na vyriešenie prevádzkového problému nájdením a odstránením chyby výrobku alebo odstránením chyby spôsobenej nesprávnou obsluhou vzdialeným pripojením Poskytovateľa z jeho sídla alebo prevádzkarne k výrobku v mieste jeho inštalácie (fixovanie/riešenie problémov). Táto služba tiež v sebe zahŕňa vzdialenú inštaláciu a konfiguráciu. Objednávateľ je zodpovedný za realizáciu bezpečnostných opatrení pre pripojenie Poskytovateľa.

Servisný zásah sú služby určené na vyriešenie prevádzkového problému, odstránenie poruchy výrobkov alebo inštalácia a konfigurácia výrobkov v mieste inštalácie.

Servisné práce sú služby spojené s odstraňovaním porúch a opravami strojov v prevádzkarni Poskytovateľa. Určenie chyby alebo poruchy a jej odstránenie, bežná údržba - čistenie, výmena náhradných dielov.

Konfigurácia - je služba určená na zabezpečenie požadovanej funkcionality výrobkov definovanej Objednávateľom, ktorú je možné zabezpečiť konfiguráciou, prestavením parametrov alebo importom údajov s využitím Vzdialenej správy. Súčasťou služby je analýza požiadavky a návrh riešenia. Poskytovateľ vykoná konfiguráciu, otestuje funkcionality, zabezpečí zaškolenie Aplikačného správcu a podporu testu, ktorý vykoná Aplikačný správca.

Konzultácia - podpora a poradenstvo pre výrobky **poskytovaná zaškoleným** Aplikačným alebo Technickým **správcom** Objednávateľa, ktorí a sú objednávatelom poverení pre výkon takýchto činností. Služba je poskytovaná výhradne prostredníctvom WWW aplikácie alebo telefonickú podpory. Ide o služby:

- operatívne poskytnutie informácie, návodu alebo postupu, ktorý slúži k zabezpečeniu prevádzky, správy a údržby výrobkov,
- konzultácie ohľadom prevádzky a obsluhy výrobkov, riešenie nejasností v obsluhu,
- nahlásenie problémov,
- riešenie drobných technických problémov so strojmi, drobné závady,
- riešenie drobných prevádzkových problémov,
- podpora pri drobných konfiguračných zmenách, prestavenie parametrov, ktoré vykoná Objednávateľ samostatne.

Školenie je činnosť zameraná priamo na zaškolenie používateľov výrobkov vo vybranej oblasti alebo téme.

Výpožička je vypožičanie náhradných strojov na nevyhnutnú dobu počas trvania záručného a / alebo pozáručného servisu / opravy (s výnimkou tlačiarň a mechanických zariadení) po dobu opravy strojov. Táto výpožička je počas záručného servisu / opravy bezplatná. V prípade pozáručného servisu / opravy je Objednávateľ povinný uhradiť cenu za výpožičku v zmysle potvrdenej cenovej ponuky v danom konkrétnom prípade. Výmenu a konfiguráciu zabezpečí Objednávateľ.

Dovoz alebo odvoz výrobkov je služba určená na dopravu výrobkov poštou (kuriérnou službou) od Objednávateľa k Poskytovateľovi a naopak.

Dopravné náklady je cena dopravných nákladov, ceny parkovania, primeraného ubytovania a doby strávenej na ceste (s výnimkou vodiča) v súvislosti s poskytnutím doplnkových služieb servisu (viď. článok III 1.2), ktorá bude fakturovaná na základe objednávky Objednávateľa a podľa preukázanej skutočnej spotreby.

Prehliadka alebo kontrola výrobkov je vykonanie činností v mieste inštalácie výrobkov, zameraných na overenie ich stavu s cieľom zabezpečiť bezporuchovú prevádzku výrobkov. Protokol o vykonaní prehliadky alebo kontroly bude predložený a podpísaný poverenou osobou Objednávateľa, ktorý si ponechá jeden výťažok. Je doporučené prehliadku vykonať raz ročne s nasledujúcimi činnosťami:

kontrola činnosti strojov:

- čítanie kariet,
- ovládanie periférnych zariadení (zámkov, závor, brán, tlačítka na odchod, zvukovej signalizácie...),
- snímanie periférnych zariadení (snímač otvorenia, snímač zamknutia, tamper),
- kontrola upevnenia každého prvku – dotiahnutie každého skrutkového inštaláčného spoja,
- kontrola každého konektoru (napojenia na kábel, napojenia na zariadenie),
- kontrola pod svietenia displeja pri čítacích jednotkách s displejom,
- kontrola funkčnosti klávesnice pri čítacích jednotkách s klávesnicou,
- stav zálohovacej baterky v čítacej jednotke a napájacích zdrojoch,
- kontrola, či prevádzkou zariadenia nemôže dôjsť k ohrozeniu osôb alebo okolia,
- kontrola, či prevádzka zariadenia nie je rušená inými zariadeniami a zariadenie neruší iné zariadenia (týka sa iba dodatočne namontovaných zariadení v priestore možného ovplyvňovania),
- kontrola sieťových a náhradných zdrojov,
- kontrola technických podmienok (teplota, prašnosť, vlhkosť...),
- očistenie zariadení,
- výmena poškodených samolepiacich štítkov.

kontrola programového vybavenia:

- konzultácie k požadovaným alebo odporúčaným úpravám programového vybavenia,
- kontrola chybových hlásení systému a log súborov. Zálohovanie log. súborov do komprimovaného formátu,
- kontrola výstražných hlásení systému,
- kontrola inštalácie programového vybavenia (voľné miesto na HDD, úplnosť inštalácie, bezpečnosť inštalácie, kontrola vykonávania dennej zálohy systému a údajov),
- kontrola údajov systému:
 - počet záznamov v dôležitých tabuľkách,
 - pri voľne šíriteľných SQL serveroch – kontrola zostávajúcej kapacity databázy,
- aktualizácia systému – nahratie UPDATE,
- kontrola a prípadné nastavenie parametrov systému.

Čl. III.

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb súvisiacich so záručným aj mimo záručným servisom IDS WIS v nasledovnom rozsahu:

1.1 základné služby servisu

- **Konzultácia,**
- **Update,**
- **Výpožička (záručný servis),**
- **Archivácia** - archivácia konfiguračných údajov na médiách u poskytovateľa,
- **Oprava konštrukčnej alebo systémovej chyby výrobku v záručnej dobe Typ 1.**

1.2 doplnkové služby servisu

- **Servisné práce,**
- **Servisný zásah,**
- **Vzdialená správa,**
- **Konfigurácia,**
- **Dopravné náklady súvisiace s Opravou konštrukčnej alebo systémovej chyby výrobku v záručnej dobe Typ 2,**
- **Prehliadka alebo kontrola** - minimálne 1 x ročne návšteva v miestach inštalácie,
- **Rozvoj/Zmenové konania,**
- **Výpožička (mimozáručný, pozáručný servis)**
- **Dovoz alebo odvoz výrobkov,**
- **Dopravné náklady,**
- **Zvýhodnený prístup k Upgrade** - so zľavou 75%,
- **Zvýhodnený prístup k novovytvoreným alebo doplneným modulom programového vybavenia** - so zľavou 20%.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby podľa bodu 1. tohto článku kvalitne a podľa príslušných noriem vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnuté služby prevziať a zaplatiť cenu za ich poskytnutie.

Čl. IV.

PODMIENKY POSKYTNUTIA SLUŽIEB

1. Presné miesto, čas a rozsah poskytnutia služby bude uvedené v jednotlivých objednávkach. Poskytovateľ vykoná služby prostredníctvom vzdialeného prístupu k systému zriadenému Objednávateľom pre Poskytovateľa (on-line) alebo v priestoroch u Objednávateľa (on-site).
2. Lehota na poskytnutie služieb začína plynúť odo dňa podpisu zmluvy oboma Zmluvnými stranami, alebo odo dňa potvrdenia objednávky Poskytovateľom.
3. Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi vzdialený prístup cez RDP k systému a na server(e), na ktorom/ých je systém nainštalovaný.
4. Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi prístup k dokumentácii a inštalačným médiám SW a operačného systému, ako aj náležité prístupové práva.
5. Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi prístup do všetkých priestorov, v ktorých sú zabudované výrobky, v pracovnej dobe Objednávateľa a po dohode aj mimo pracovnej doby. Objednávateľ v tejto dobe zabezpečí prítomnosť svojej poverenej osoby. Objednávateľ tiež zabezpečí osobe poverenej Poskytovateľom prístup k programovému vybaveniu u Objednávateľa a poskytne jej potrebný pracovný priestor, prístup k telefónu a funkčnej zásuvke 230V.
6. Objednávateľ bude mať vyškoleného aplikačného a systémoveho správcu systému.
7. Objednávateľ si je vedomý, že možný neodborný zásah bez súhlasu Poskytovateľa do aplikačného programového vybavenia, jeho konfigurácie a systémových nastavení môže spôsobiť nefunkčnosť systému a jeho odstránenie si bude vyžadovať platený zásah Poskytovateľa.
8. Objednávateľ neumožní bez súhlasu Poskytovateľa akýkoľvek zásah tretej strane do aplikačného programového vybavenia.
9. Požiadavky sa nahlásujú prostredníctvom WWW aplikácie a v prípade jej nedostupnosti aj telefonicky na vyhradené telefónne čísla telefonickkej podpory na základe overenia prístupového kódu. Objednávateľ určí osobu/osoby zodpovednú/é za nahlásenie požiadaviek.
10. V prípade, že pri výkone akejkoľvek služby Poskytovateľom (servisný zásah, servisné práce, vzdialená podpora, update, upgrade, ...) na systéme hrozí nebezpečenstvo straty údajov, zodpovedná osoba Poskytovateľa je povinná upozorniť Objednávateľa na toto nebezpečenstvo

vopred a urobiť o upozornení zápis v Servisnom protokole s podpisom Objednávateľa, resp. postup odsúhlasiť pomocou elektronickej pošty. Za zálohovanie dát je zodpovedný Objednávateľ.

11. Ak Poskytovateľ preukáže, že v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa existuje na mieste stav, ktorý predstavuje ohrozenie zdravia osôb poskytujúcich Služby, má Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie Služieb, dokiaľ takéto ohrozenie nie je odstránené, bez uplatnenia sankcií zo strany Objednávateľa.
12. Z každého servisného zásahu vypracuje osoba poverená na zásah písomný protokol, ktorý bude obsahovať:
 - dátum a hodinu oznámenia žiadosti o zásah, stupeň naliehavosti,
 - zistenú závalu, dátum a hodinu príchodu a odchodu, počet odpracovaných hodín,
 - vykonané operácie, vymenené súčiastky alebo stroje,
 - v akom stave je odovzdávané zariadenie pri odchode,
 - prejazdené kilometre z dôvodu zásahu, cenu prípadného primeraného ubytovania a parkovania.
13. Objednávateľ zabezpečí účasť svojej oprávnenej osoby v objekte pri príchode poverenej osoby Poskytovateľa a tiež pri odskúšaní funkčnosti systému po výkone prác, ktoré sú predmetom tejto zmluvy. Pred začiatkom prác si poverené osoby dohodnú predpokladaný čas ukončenia prác. Objednávateľ zároveň poverí túto osobu po odsúhlasení prác podpisom výkazu o poskytnutých službách a vykonaných prácach resp. protokolu o vykonaní zásahu (ďalej výkaz), z ktorého si ponechá jeden výtlačok. Poverené osoby svojimi podpismi potvrdzujú riadne vykonanie prác a tiež to, že sú v súlade s touto zmluvou.

Čl. V. DOBY ODOZVY A ČASY PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať predmet zmluvy uvedený v čl. III v bode 1 v nasledovných dobách odozvy:

1.1. Definícia doby odozvy a doby na odstránenie poruchy alebo zníženie jej typu priority podľa typu priority servisu alebo doby odozvy na požiadavku konzultácie alebo metodologickej rady:

Typ vady priority servisu	Doba odozvy	Doba na odstránenie poruchy alebo zníženie priority
Kritická	Do 8 hodín od nahlásenia	Do 1 pracovného dňa
Závažná	Do 12 hodín od nahlásenia	Do 5 pracovných dní
Bežná	Do nasledujúceho pracovného dňa	Do 10 pracovných dní

1.2. Definícia doby odozvy pre požiadavky na konzultácie a vzdialenú podporu pre údržbu:

Typ priority	Doba odozvy	Doba riešenia
Vysoká	Do 2 pracovných dní	Podľa rozsahu zmeny
Stredná	Do 5 pracovných dní	Podľa rozsahu zmeny
Nízka	Do 10 pracovných dní	Podľa rozsahu zmeny

1.3. Definícia doby odozvy pre požiadavky na rozvoj/zmenové konanie systému:

	Doba odozvy	Doba riešenia
Rozvoj	Do 5 pracovných dní	Podľa rozsahu zmeny

1.4. Definícia doby odozvy pre požiadavky, ktoré vyplývajú z legislatívy:

	Doba odozvy	Doba riešenia
Update (legislatívna zmena)	-	do konca 25. dňa v mesiaci od kedy začne platiť legislatívna zmena

Príklad. Legislatívna zmena platí od 1.4.2017. Doba nasadenia najneskôr do 25.4.2017

2. V prípade, ak riešenie a odstránenie prevzatého problému nie je možné pre jeho závažnosť vykonať v lehotách uvedených v bode 1.1., 1.2. a 1.3. tohto článku, je Poskytovateľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť telefonicky Objednávateľovi formou elektronickej pošty a dohodnúť s ním inú primeranú lehotu.
3. Poskytovanie služieb podľa bodov 1.1., 1.2., 1.3. a 1.4. bude v bežných pracovných dňoch v čase od

8:00 hod do 16:00 hod. V inom čase na základe vzájomnej dohody pre konkrétny prípad.

4. Dobou odozvy sa rozumie pracovná doba podľa bodu 3. tohto článku, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Objednávateľa spôsobom podľa bodu IV. 9, do odovzdania prvej informácie o stave riešenia tejto požiadavky od technickej podpory Poskytovateľa alebo osoby poverenej Poskytovateľom na zásah oprávnenej osobe Objednávateľa.

Čl. VI. CENA

1. Cena za poskytovanie služieb je dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške ako:
 - 1.1. Cena za základnú údržbu výrobkov (mesačná paušálna cena) vo výške: **1243,75 EUR bez DPH za kalendárny mesiac.**
 - 1.2. Základné služby servisu uvedené v Čl. III bode 1.1 sú v cene základnej údržby výrobkov.
 - 1.3. Cena prác a služieb uvedených v Čl. III bode 1.2 (doplňkové služby servisu), ktoré sú nad rozsah mesačného paušálu bude účtovaná podľa Aktuálneho cenníka prác a služieb spoločnosti WEGA LH, s.r.o. v prílohe č.2 tejto zmluvy.
2. Hodinová sadzba za práce vykonané na požiadanie Objednávateľa mimo pracovného času v pracovné dni od 08:00 do 16:00 a v dňoch pracovného voľna, bude účtovaná s prirážkou vo výške 50%. V dňoch pracovného pokoja a cez štátne sviatky bude účtovaná s prirážkou vo výške 100%.
3. K cene bude fakturovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
4. Doba poskytnutia služieb bude zaokrúhľovaná na celé hodiny smerom nahor.
5. Cenu za základnú údržbu výrobkov uhradí Objednávateľ raz za mesiac na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví a doručí objednávatelovi do 15.dňa mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
6. Cenu za poskytovanie služieb definovaných v čl. III ods. 1.2 - doplnkové služby servisu nezahrnutých v paušálnych poplatkoch (napr. konfigurácia, rozvoj/zmenové konania, vzdialená správa,...) uhradí Objednávateľ na základe faktúr, ktoré Poskytovateľ vystaví vždy minimálne za obdobie jedného kalendárneho mesiaca príslušného roku. Súčasťou faktúr za tieto práce budú Výkazy prác Poskytovateľa písomne odsúhlasené Objednávateľom.
7. Postupnosť krokov realizácie rozvoja/zmenového konania je nasledovná:
 1. Zodpovedný pracovník definovaný zo strany Objednávateľa v písomnej forme vypracuje požiadavku na úpravu riešenia (toto zadanie môže byť zaslané formou elektronickej pošty od zodpovednej osoby).
 2. Poskytovateľ na základe požiadavky definuje návrh, v ktorom sa bude nachádzať odhad hodín potrebných na realizáciu prác. V odhade hodín budú obsiahnuté nasledovné práce:
 - a) analýza a v prípade potreby návrh riešenia,
 - b) samotná realizácia prác,
 - c) testovanie riešenia,
 - d) nasadenie riešenia,
 - e) riešenie problémov testovacej prevádzky,
 - f) zaškolenie zodpovedného pracovníka Objednávateľa na novú funkcionality.
 3. Poskytovateľ definuje aj počet dní potrebných na celkovú realizáciu požiadavky Objednávateľa. Počet dní bude počítaný od dohodnutého dátumu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
 4. Zodpovedný pracovník Objednávateľa v písomnej forme schváli počet navrhovaných hodín potrebných na realizáciu požadovaných prác (schvaľovací protokol môže byť zaslaný formou elektronickej pošty). Pokiaľ tieto práce nie sú schválené, Poskytovateľ nemôže začať pracovať na požiadavke.
 5. Poskytovateľ zrealizuje prácu na úprave aplikácie a po dohode s Objednávateľom Poskytovateľ alebo Objednávateľ nasadí zmenu riešenia. Nasadenie úprav je potvrdené podpisom preberacieho protokolu, ktorý je podpísaný obidvomi stranami.
 6. V prípade, že realizované zmeny je možné overiť jednoduchým preskúšaním funkcionality, zodpovedný pracovník Objednávateľa po preskúšaní úprav systému schváli úpravu podpisom akceptačného protokolu.
 7. V prípade, že realizované úpravy vyžadujú dlhodobejšie testovanie, je možné úpravu testovať v pilotnej prevádzke na ostrom systéme po dobu maximálne 4 týždňov. Počas pilotnej prevádzky všetky nedostatky riešenia vzniknuté vinou Poskytovateľa odstraňuje Poskytovateľ na vlastné náklady. Pokiaľ je počas pilotnej prevádzky zo strany Objednávateľa požadovaná zmena nad rámec pôvodnej požiadavky na zmenu, jedná sa o zmenu funkcionality, pre ktorú je potrebné realizovať celý proces realizácie samostatne, a nemá dosah na termín pilotnej prevádzky pôvodného zadania a tiež na podpis akceptačného protokolu pôvodného zadania. Pokiaľ sa počas pilotnej prevádzky nevyskytli nedostatky realizácie zadania, zodpovedný pracovník Objednávateľa svojim podpisom akceptačného protokolu potvrdí správnosť realizácie prác.
 8. Strany sa vzájomne dohodli, že v rámci vyžiadaných zásahov zo strany Objednávateľa, ktoré majú za následok rozšírenie resp. úpravu aplikácie, je cena za poskytnuté služby podľa bodov 1.3. a 1.4. toho článku tejto zmluvy.

9. Pokiaľ je identifikovaná požiadavka, ktorá je nad rámec tejto zmluvy, alebo pokiaľ je nahlásených súčasne niekoľko požiadaviek rovnakej úrovne, potom sa Objednávateľ a Poskytovateľ dohodnú na poradí a termínoch vyriešenia jednotlivých požiadaviek.
10. Dohoda o poradí a termínoch vyriešenia vyššie uvedených požiadaviek nesmie byť žiadnou zo Zmluvných strán bezdôvodne odkladaná alebo zdržaná.
8. Cena materiálu, náhradných dielov pri servisných prácach a servisných zásahoch bude fakturovaná podľa skutočnej a vzájomne odsúhlasenej spotreby.
9. V prípade doplnenia systému o nové výrobky alebo v prípade, že niektorý výrobok nebude u Objednávateľa naďalej využívaný, sa Zmluvné strany zaväzujú upraviť dohodnutú cenu základnej údržby výrobkov zodpovedajúcim spôsobom v kalendárnom roku nasledujúcom po uvedení/vyrazení výrobku do/z prevádzky.
10. V prípade, ak Štatistickým úradom SR vyhlásená miera inflácie za uplynulý kalendárny rok alebo súčet mier inflácie od poslednej úpravy dohodnutých cien presiahne 5%, sa Zmluvné strany zaväzujú, že po vzájomnej dohode v zodpovedajúcej miere upravujú zmluvné ceny formou písomného dodatku k tejto zmluve. Nové ceny sa budú uplatňovať počnúc prvým dňom nasledujúceho kalendárneho roka.

ČI. VII. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenu za základnú údržbu systému uhradí Objednávateľ na základe faktúry.
2. Cenu za poskytnuté doplnkové služby uhradí Objednávateľ po ich prevzatí na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví najneskôr do 14 dní od vzniku daňovej povinnosti. Súčasťou faktúry bude vyplnený servisný protokol vrátane výkazu prác a materiálu.
3. Ak faktúra nebude obsahovať všetky údaje v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení alebo po stránke vecnej alebo formálnej nebude správne vyhotovená, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie alebo prepracovanie a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia správne vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.
4. Splatnosť faktúr je 30 dní od dátumu vystavenia. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň. Za zaplatenie faktúry sa považuje odpísanie fakturovanej čiastky z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.

ČI. VIII. SANKCIE

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním služieb, môže Objednávateľ uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny služieb, s poskytnutím ktorých je v omeškaní, za každý deň omeškania.
2. V prípade nedodržania termínu splatnosti faktúry, môže Poskytovateľ účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
3. Úrok z omeškania, resp. zmluvná pokuta sú splatné do 14 dní odo dňa doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty povinnej Zmluvnej strane.

ČI. IX. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi záruku :
 - pre dodané výrobky v zmysle záruky poskytnutej výrobcom,
 - na vykonané práce poskytuje poskytovateľ záruku 12 mesiacov odo dňa protokolárneho odovzdania opravenej časti diela.
2. Objednávateľ prípadné reklamácie na poskytnuté služby oznámi Poskytovateľovi písomne bez zbytočného odkladu po ich zistení.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ bol systém upravovaný treťou stranou resp. boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.

ČI. X. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, od 01.01.2025 do 31.12.2026.
2. Zmluva nadobúda platnosť podpisom oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni

- zverejnenia zmluvy v Centrálnom registri zmlúv.
3. Zmluva zaniká:
 - a) po uplynutí doby platnosti,
 - b) po vzájomnej písomnej dohode Zmluvných strán,
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená druhej Zmluvnej strane.
 4. Každá Zmluvná strana je oprávnená od zmluvy odstúpiť v prípade:
 - a) podstatného porušenia zmluvy druhou Zmluvnou stranou,
 - b) ak sa začne konkurzné, resp. reštrukturalizačné konanie na majetok druhej Zmluvnej strany.
 5. Za podstatné porušenie zmluvy Poskytovateľom sa považuje:
 - a) ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutím služby viac ako 30 dní.
 6. Za podstatné porušenie zmluvy Objednávateľom sa považuje:
 - a) omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr po dobu dlhšiu ako 30 dní.
 7. Odstúpením od zmluvy zmluva zaniká, keď je prejav vôle oprávnenej Zmluvnej strany odstúpiť od zmluvy doručený druhej Zmluvnej strane. Po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej Zmluvnej strany.
 8. Zánikom zmluvy nezaniká:
 - a) nárok na vzájomné vysporiadanie Zmluvných strán za poskytnuté plnenia podľa tejto zmluvy,
 - b) nárok na náhradu škody a zmluvné pokuty za porušenie povinností podľa tejto zmluvy,
 - c) iné práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku tejto zmluvy.

ČI. XI. USTANOVANIE O UTAJOVANÍ ÚDAJOV

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť a poučiť všetky osoby, ktoré poveril plnením úloh vyplývajúcich z tejto zmluvy, aby dodržiavali zákonné predpisy o ochrane údajov a aby informácie získané z oblasti Objednávateľa, pokiaľ nie sú verejné, neodovzdali žiadnej tretej osobe alebo inak nezneužili.
2. Zachovanie mlčanlivosti platí aj po ukončení zmluvného vzťahu bez obmedzenia.

Čl. XII.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Akékoľvek zmeny alebo doplnky obsahu tejto zmluvy, vrátane príloh musia byť urobené formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán. Po obojstrannom potvrdení sa stanú súčasťou tejto zmluvy.
2. Táto zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých Poskytovateľ obdrží 1 a Objednávateľ 1 vyhotovenie.
3. Vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
4. Prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením uzatvorenej zmluvy budú riešené podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Vecne a miestne príslušný súd pre rozhodovanie takýchto sporov je všeobecný súd v zmysle Občianskeho súdneho poriadku Slovenskej republiky.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č.1 - Súhrn výrobkov
 - Príloha č.2 - Aktuálneho cenníka prác a služieb spoločnosti WEGA LH, s.r.o.
 - Príloha č.3 - Kontakty servisného strediska poskytovateľa
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť Kontakty servisného strediska Poskytovateľa. Na takúto zmenu bude Objednávateľ listinne alebo elektronicky upozornený.

V Trenčíne: 18 -12- 2024

V Liptovskom Hrádku: 16. 12. 2024

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

doc. Ing. Jozef Habánik, PhD.

rektor

Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka

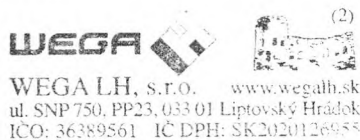
V Trenčíne



Ing. Zoltán Kis Lengyel

konateľ spoločnosti

WEGA LH, s.r.o.



Príloha č. 1
SÚHRN VÝROBKOV

HW – Technické vybavenie

Produkt	Mn.	Cena EUR bez DPH
DISPLEJ VFD 240 RS232 čierny	2	
Objednávaci terminál Kiosk 17"	2	
Čítacia jednotka na výdaj stravy WBox_72VK Mifare	2	
Čítacia jednotka WBox_78K MIFARE	2	
Čítacia jednotka WBox_78K Legic	2	
Čítacia jednotka QBOX_KL Legic	6	
Riadiaca jednotka WBox_R IP 65	9	
Riadiaca jednotka WBox_Rn krytie IP 54	33	
Čítacia hlava Sbox_LEGIC Advant	7	
Čítacia hlava KRBox_5 Legic Advant	35	
Komunikačná jednotka RS485/TCP IP 2	9	
Impulzný zalohovaný zdroj 13V8 3,3 A	1	
LAN infraštruktúra, aktívne prvky, servre a hw komponenty k dochádzkovému, prístupovému a stravovaciemu systému	1	
HW spolu:		5 350,00 €

SW – Programové vybavenie

Produkt	Mn.	Cena EUR bez DPH
Dochádzkový systém Kriváň, ver. 2.X, do 50 zamestnancov	2	
Dochádzkový systém Kriváň komplet do 100 zamestnancov, ver. 2.X	1	
eKriván 2.X - aplikácia na kompletné spracovanie DL cez www rozhranie	1	
Prevodový mostík do PaM/K do 200 zamestnancov	1	
Doplnenie WIS/K, ver. 4.X, o jeden prístupový bod	38	
Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sieti LAN	7	
Návštevný systém VISIT/K (evidencia osôb a vozidiel)	1	
eVisit (www stránka na prezeranie a plánovanie návštev na intranete)	1	
Klient Komunikačnej stanice/K - NT služby Visit	1	
Stravovací systém EVIS do 2500 kariet (sieťová verzia)	1	
eKREDIT (www stránka pre objednávanie stravy na intranete)	1	
Kalkulácia jedál, normovanie, receptúry	1	
Skladové hospodárstvo	1	
Prevodový mostík do PaM/K - pre stravovací system	3	
Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sieti LAN pre Stravovací systém	2	
Licencie a sw komponenty pre LAN infraštruktúru, aktívne prvky a servre k dochádzkovému, prístupovému a stravovaciemu systému	1	
SW spolu:		9 575,00 €

Cena celkom za 12 mesiacov bez DPH: 14 925,00 €
Cena celkom za kalendárny mesiac bez DPH: 1 243,75 €

Príloha č. 2

Cenník prác a služieb spoločnosti WEGA LH, s.r.o.

Kód	Služba	Druh práce, služby	MJ	Cena
SL001H	SW	Analýza, projektová činnosť a programovanie v informačných systémoch	1 hodina	55,00
SL001	SW		1 deň	440,00
SL002H	SW, HW	Školenie – technické a programové vybavenie	1 hodina	55,00
SL002	SW, HW		1 deň	440,00
SL003	SW	Vzdialená správa alebo servis programového vybavenia a údajov	1 hodina	55,00
SW001	SW	Inštalácia alebo údržba programového vybavenia, konfigurácia, servisný zásah v mieste inštalácie.	1 deň	440,00
SW001H	SW		1 hodina	55,00
SW002H	SW	Príprava inštalácie SW	1 hodina	55,00
SW003H	SW	Údržba databázy (MS SQL, PostgreSQL)	1 hodina	55,00
SW004H	SW	Údržba databázy ORACLE	1 hodina	80,00
DOPR1		Dopravné náklady (auto+vodič)	1 km	0,55
DOPR2		Doba strávená na ceste – technik (s výnimkou vodiča)	1 hodina	12,00
DOPR2A		Doba strávená na ceste – konzultant (s výnimkou vodiča)	1 hodina	16,00
DOPR3		Manipulačné náklady	1 bal.	8,00
DOPR4		Dopravné náklady fakturované prepravnou spoločnosťou		
DOPR5		Parkovné, podľa skutočnosti		

Ceny jednotlivých prác a služieb sú uvádzané bez DPH a platia do vydania nového cenníka.

Pri prácach a službách sa účtuje začatá polhodina podľa potvrdeného výkazu vykonaných prác a poskytnutých služieb.

V Liptovskom Hrádku, 1. januára 2024.

Príloha č. 3
KONTAKTY SERVISNÉHO STREDISKA POSKYTOVATEĽA

1. Kontakty servisného strediska poskytovateľa:
Telefónne čísla:

Zákaznícka podpora: support.wegalh.sk

Osoby:

Programové vybavenie, konzultácie, podpora:

[
]
]
]
]

Technické vybavenie, servis, podpora:

I

Kontaktné osoby poskytovateľa a telefónne čísla sú aktualizované na www stránke
<http://www.wegalh.sk> v časti Firma\Kontakt.

KONTAKTNÉ ÚDAJE OBJEDNÁVATEĽA

1. Technické a softvérové riešenia, hlásenie porúch

2. Zmluvné podmienky, fakturácia