

Zmluva o poskytovaní služieb a Licenčná zmluva č. 2025000363

(ďalej len „**Zmluva**“) uzatvorená medzi

Objednávateľom:

Názov/ obchodné meno: Mesto Košice
sídlo/miesto podnikania: Trieda SNP č.48/A, 040 11 Košice
IČO: 00691135
štatutárny orgán: Ing. Jaroslav Polaček - primátor mesta
DIČ: 2021186904
DIČ DPH: SK 2021186904
bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.
číslo účtu (IBAN): SK05 5600 0000 0005 1600 1004

(ďalej aj ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľom:

obchodné meno: **SOFTEC, spol. s r.o.**
sídlo: Einsteinova 33, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01
IČO: 00 683 540
štatutárny orgán: Ing. Peter Morávek, konateľ
RNDr. Aleš Mičovský, konateľ
DIČ: 2020341268
IČ DPH: SK2020341268
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu (IBAN): SK0211000000002622080315
zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
Oddiel: Sro, Vložka č.: 140/B

(ďalej aj ako „**Poskytovateľ**“; objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej aj ako „**Zmluvné strany**“)

Preambula

A) Vzhľadom na to, že:

- a) Objednávateľ prejavil záujem o Systém a s tým súvisiace služby a tovary podľa článku 1, a to za odplatu,
- b) Poskytovateľ prejavil záujem o odplatné poskytnutie Systému a s tým súvisiacich služieb a udelením s tým súvisiacej licencie k Systému,

Zmluvné strany sa dohodli nasledovne:

Článok 1. Definícia pojmov

- 1.1 „**Systém**“ je systém pre správu a údržbu pozemných komunikácií SOFTEC ROIS. Systém je počítačový program (softvér), ktorý je autorským dielom v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“). Systém pozostáva z aplikácií, ktoré sú Poskytovateľom poskytované Objednávateľovi na využívanie prostredníctvom internetu (ďalej „**webová aplikácia**“) alebo sú Objednávateľovi sprístupnené pre inštaláciu na mobilné zariadenie (ďalej „**mobilná aplikácia**“). Systém je prevádzkovaný v cloudovom prostredí.
- 1.2 „**Paušálne služby**“ sú služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi priebežne, a to na základe objednávky akceptovanej Poskytovateľom. Prvú takúto objednávku Poskytovateľ spravidla akceptuje v deň uzatvorenia tejto Zmluvy.
- 1.3 „**Služby na vyžiadanie**“ sú služby, pre ktoré sú podmienky dodania v Zmluve definované rámcovo a ktoré môžu byť Poskytovateľom poskytnuté Objednávateľovi len na základe vyžiadania Objednávateľa (napr. implementačné služby).

Článok 2. Vyhlásenie

- 2.1 Poskytovateľ týmto výslovne vyhlasuje, že je výlučným vlastníkom Systému, resp. má k nemu relevantné autorské práva.
- 2.2 Objednávateľ týmto výslovne vyhlasuje, že Systém pozná a vyhovuje jeho potrebám.

Článok 3. Predmet Zmluvy

- 3.1 Základná časť: Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy, na základe objednávok Objednávateľa a záväzok Objednávateľa zaplatiť za podmienok uvedených v tejto Zmluve za poskytnuté Paušálne služby podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 3.2 Doplnková časť: Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Poskytovateľa na základe objednávok Objednávateľa:
 - a) poskytnúť Objednávateľovi Služby na vyžiadanie podľa pravidiel a postupov uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvya záväzok Objednávateľa zaplatiť za poskytnuté Služby na vyžiadanie cenu stanovenú podľa Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 Zmluvy.

Článok 4. Licenčné podmienky

- 4.1 Touto zmluvou Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi na účely tejto Zmluvy nasledovnú licenciu na používanie Systému za nasledovných podmienok, a to v rozsahu aplikácií a modulov uvedených v Prílohe č. 2 Zmluvy:
- Spôsoby použitia:
 - Užívanie Systému Objednávateľom v rámci funkcionalít, na ktorý sa obvykle Systém v rámci používateľskej dokumentácie používa;
 - Rozsah licencie: Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi licenciu ako
 - Územne obmedzenú pre územie Slovenskej republiky;
 - Vecne obmedzenú na užívanie v rámci dostupných funkcionalít Systému;
 - Časovo obmedzenú na dobu poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
 - Odmena: Cena tejto licencie je zahrnutá v cene služieb podľa tejto Zmluvy;
 - Výhradnosť licencie: v rozsahu a pre spôsoby použitia Systému podľa tohto článku tejto Zmluvy udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevýhradnú licenciu;
 - Sublicencia: Objednávateľ nie je oprávnený udeliť súhlas na použitie Systému (sublicenciu) akémukoľvek inému subjektu bez súhlasu Poskytovateľa, s výnimkou špecifických častí Systému (najmä modul „Plány a projekty“ a modul „Výkon údržby a opráv“), ktoré disponujú funkcionalitou s účelom sprístupnenia niektorých vybraných informácií alebo funkcionalít Systému partnerom Objednávateľa alebo verejnosti. Objednávateľ je v takom prípade povinný zaviazat' svojich partnerov povinnosťou mlčanlivosti v rozsahu tejto Zmluvy a informovať ich, že Systém, vrátane jeho dokumentácie a výstupov, sú chránené autorskými právami patriacimi Poskytovateľovi.
- 4.2 Objednávateľ sa zaväzuje nakladať so Systémom v súlade s udelenou licenciou. Táto Zmluva neposkytuje Objednávateľovi žiadne iné práva k Systému ako práva uvedené v tomto článku tejto Zmluvy. Všetky práva k Systému zostávajú Poskytovateľovi zachované.
- 4.3 Objednávateľ je oprávnený užívať dokumentáciu vzťahujúcu sa k Systému len spôsobom nevyhnutným na dosiahnutie účelu tejto Zmluvy a v súlade s jej určením, ku ktorému bola vytvorená, a to po dobu poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy.
- 4.4 Akýkoľvek názov, značka, dizajn, ochranná známka, vlastnícke právo, autorské právo, právo k databáze, know-how, ako aj akékoľvek iné práva súvisiace so službami podľa tejto Zmluvy a Systémom svedčia v prospech Poskytovateľa a nie sú ustanoveniami tejto Zmluvy dotknuté alebo obmedzené. Systém je chránený príslušnými predpismi Slovenskej republiky, právom Európskej únie a medzinárodnými dohovormi.
- 4.5 Systém môže obsahovať OpenSource softvér a softvér tretích strán, ktorý je licencovaný bez licenčných poplatkov.
- 4.6 Objednávateľ sa zaväzuje chrániť Systém ako celok, ako aj jeho jednotlivé časti (napr. aj loga, fotografie, jednotlivé grafické prvky) pred neoprávneným užívaním a nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa oprávnený:
- predať, prenajímať, požičiavať alebo iným spôsobom sprístupniť Systém tretej osobe,
 - Systém rozmnožovať, meniť, prekladať, rekompilovať, reassemblovať a vracat' do predchádzajúceho stavu,
 - rozmnožovať, zostavovať alebo rozširovať produkty odvodené od Systému,
 - rozmnožovať, prekladať či meniť akúkoľvek dokumentáciu k Systému poskytnutú Poskytovateľom s výnimkou jej rozmnožovania a prekladania pre interné účely resp. účely, pre ktoré bol Systém dodaný.

- 4.7 Porušenie týchto záväzkov zo strany Objednávateľa zakladá právo Poskytovateľa od tejto Zmluvy odstúpiť a zamedziť prístup Objednávateľa do Systému. Zodpovednosť za náhradu škody spôsobenej Poskytovateľovi, tým nie je dotknutá.

Článok 5. Miesto plnenia predmetu Zmluvy

- 5.1 Ak nie je dohodnuté inak, miestom plnenia predmetu Zmluvy je sídlo Objednávateľa. Ak s ohľadom na povahu poskytovaného plnenia je potrebné plnenie realizovať v sídle Poskytovateľa, alebo na inom mieste, je miestom plnenia sídlo Poskytovateľa, resp. iné miesto.

Článok 6. Termíny plnenia predmetu Zmluvy

- 6.1 Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu Zmluvy v termínoch uvedených v odseku 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy pre Paušálne služby.

Článok 7. Vykonávanie plnenia predmetu Zmluvy

- 7.1 Realizáciu plnenia predmetu Zmluvy v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy a Prílohy č. 3 Zmluvy bude riadiť poverený zamestnanec Objednávateľa a poverený zamestnanec Poskytovateľa tak, aby boli splnené požiadavky stanovené Zmluvou.
- 7.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie predmetu Zmluvy Objednávateľovi včas, riadne a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 7.3 Zmluvné strany budú vo veci plnenia predmetu Zmluvy komunikovať prostredníctvom poverených zamestnancov uvedených v Prílohe č. 1 Zmluvy.

Článok 8. Odovzdanie a prevzatie predmetu Zmluvy

- 8.1 O odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia podľa článku 3 Zmluvy sa spíše:
- a) odovzdávací protokol pre sprístupnenie Systému (začatie poskytovania služieb) podľa odseku 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy
 - b) akceptačný protokol pre Služby na vyžiadanie.
- 8.2 Odovzdávací protokol alebo akceptačný protokol sa vyhotovia minimálne v dvoch rovnopisoch po jednom pre Poskytovateľa a Objednávateľa.

Článok 9. Cena za plnenie predmetu Zmluvy a platobné podmienky

- 9.1 Za plnenie predmetu Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu:
- a) uvedenú v odseku 2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytované Paušálne služby,
 - b) stanovenú podľa postupu uvedeného v Prílohe č. 3 Zmluvy za poskytnuté Služby na vyžiadanie.
- 9.2 Ceny podľa odseku 9.1 Zmluvy budú fakturované:
- a) podľa odseku 2.4 Prílohy č. 2 Zmluvy a odseku 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytnuté Paušálne služby,
 - b) podľa Prílohy č. 3 Zmluvy za poskytnuté Služby na vyžiadanie.
- 9.3 Všetky ceny uvedené v odseku 9.1 Zmluvy sú uvedené bez DPH. Výška DPH bude stanovená a fakturovaná v súlade s daňovými predpismi.

- 9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude zasielať Objednávateľovi elektronickú faktúru formou elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa fakturyIT@kosice.sk ako dokument vo formáte PDF. Elektronická faktúra sa považuje za doručenie v deň jej doručenia do e-mailovej schránky Objednávateľa. V prípade pochybností sa považuje elektronická faktúra za doručenie v pracovný deň nasledujúci po dni jej preukázateľného odoslania Objednávateľovi Poskytovateľom prostredníctvom emailovej pošty na emailovú adresu. O zmene emailovej adresy pre doručovanie elektronických faktúr je Objednávateľ vopred povinný písomne informovať Poskytovateľa. V prípade, že Objednávateľ vyžaduje aj papierovú formu faktúry, zašle takúto požiadavku na emailovú adresu poverenej osoby Poskytovateľa uvedenú v odseku 1.1 Prílohy č. 1 Zmluvy. Splatnosť písomne zasielanej faktúry sa počíta odo dňa doručenia na adresu sídla Objednávateľa uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy.
- 9.5 Všetky faktúry podľa tejto Zmluvy sú splatné do 30 dní od doručenia správne vystavenej faktúry podľa odseku 9.4 Zmluvy, pričom úhrada sa bude vykonávať na bankový účet Poskytovateľa. Faktúry budú obsahovať okrem daňových náležitostí aj číslo tejto Zmluvy. Za zaplatenie faktúry sa považuje pripísanie fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.6 V prípade, ak Objednávateľ čo i len čiastočne nesplní svoju povinnosť zaplatiť cenu za predmet plnenia Zmluvy, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na jej úhradu, pričom mu stanoví dodatočnú lehotu na plnenie nie kratšiu ako 10 dní. Ak Objednávateľovi márne uplynie dodatočná lehota na úplné uhradenie ceny za plnenie predmetu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť a prerušiť poskytovanie predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Právo Poskytovateľa na úhradu ceny a náhradu škody tým nie je dotknuté.
- 9.7 Ak ročná miera inflácie prekročí 3 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto Zmluvy o sumu oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu. Právo Poskytovateľa uplatniť inflačnú doložku zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR.

Článok 10. Zodpovednosť Poskytovateľa

- 10.1 Poskytovateľ zodpovedá za riadne plnenie predmetu Zmluvy v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.
- 10.2 Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov manuálne uložených alebo zhromaždených Objednávateľom prostredníctvom Systému rovnako ani z odvodených alebo dopočítaných údajov z takýchto údajov.
- 10.3 Poskytovateľ nezodpovedá za použitie údajov Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody spôsobené Objednávateľovi nedovoleným alebo nesprávnym užívaním Systému Objednávateľom.
- 10.4 Poskytovateľ žiadnom prípade nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek stratu dát priamo alebo nepriamo súvisiacich so Systémom alebo poskytovanými službami.
- 10.5 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Paušálne služby a Služby na vyžiadanie, ktoré sú súčasťou predmetu plnenia Zmluvy, zodpovedajú špecifikáciám uvedeným v Prílohe č. 2 Zmluvy, Prílohe č. 3 Zmluvy alebo objednávke.

- 10.6 Objednávateľ má nárok na odstránenie zistených nedostatkov nasledujúcim spôsobom a v nasledovnom rozsahu.
- a) V prípade Paušálnych služieb Objednávateľ hlási vady postupom a za podmienok uvedených v odseku 2.14 až 2.21 Prílohy č. 2 Zmluvy.
 - b) V prípade Služieb na vyžiadanie Objednávateľ uplatní svoje výhrady najneskôr pri preberaní (akceptácii) služieb.
- 10.7 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy a iných svojich prípadných povinností v súvislosti s touto Zmluvou, maximálne však celkovo úhrnne do výšky alikvotne zodpovedajúcej výške paušálneho poplatku na obdobie 3 mesiacov. Objednávateľ si je vedomý, že bez prvej vety tohto odseku by Zhotoviteľ zmluvu neuzatvoril, resp. by ju uzatvoril za iných, najmä cenových, podmienok.
- 10.8 Poskytovateľ je oprávnený monitorovať činnosť Objednávateľa v Systéme za účelom poskytnutia potrebnej pomoci Objednávateľovi a kontroly využívania Systému v zmysle tejto Zmluvy. Obsah Objednávateľa Poskytovateľ nevlastní, nie je oprávnený ho upravovať, či akokoľvek inak meniť bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ si je vedomý a súhlasí, že údaje ním zaslané, nahrané alebo iným spôsobom vložené do Systému sú viditeľné aj pre Poskytovateľa.
- 10.9 Poskytovateľ môže aj bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa meniť podobu a štruktúru Systému, a to najmä pri jeho aktualizácii.
- 10.10 Poskytovateľ je oprávnený po skončení platnosti Zmluvy nenávratne odstrániť všetky údaje manuálne uložené alebo zhromaždené Objednávateľom prostredníctvom Systému rovnako aj odvodených alebo dopočítaných údajov počas platnosti tejto Zmluvy.

Článok 11. Ochrana osobných údajov a dát, utajenie a bezpečnosť

- 11.1 Súčasťou plnenia nie je spracovanie osobných údajov.
- 11.2 Predmety, dokumenty, návrhy, testovacie programy, a pod. patriace Poskytovateľovi, ktoré sú Objednávateľovi prístupné za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za duševné vlastníctvo ako aj obchodné tajomstvo Poskytovateľa a musia byť Objednávateľom uchovávané v tajnosti. Dokumenty, informácie vo všeobecnosti, atď. patriace Objednávateľovi, ktoré boli Poskytovateľovi sprístupnené za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za obchodné tajomstvo Objednávateľa a musia byť Poskytovateľom uchovávané v tajnosti.
- 11.3 Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi všetky závažné skutočnosti idúce nad rámec právnych predpisov, ktorých znalosť je pre Poskytovateľa nutná z dôvodu ochrany dát a utajovania, pričom táto povinnosť platí aj opačne pre Poskytovateľa voči Objednávateľovi.
- 11.4 Objednávateľ výslovne súhlasí, že Poskytovateľ môže po nadobudnutí platnosti Zmluvy uvádzať Objednávateľa vo svojich referenciách.
- 11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že po dobu trvania tejto Zmluvy a taktiež aj po skončení jej platnosti zachovávajú mlčanlivosť o obchodnom tajomstve, know-how a akýchkoľvek dôverných informáciách, testovacích programoch, návrhoch, dokumentoch, dátach, ktoré získali počas trvania tejto Zmluvy alebo v súvislosti s plnením povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 11.6 Povinnosť mlčanlivosti podľa odseku č. 11.5 Zmluvy sa nevzťahuje na také informácie, programy, dokumenty, dáta, ktoré sa stali všeobecne známymi alebo verejne prístupnými, ak sa tak nestalo porušením povinnosti niektorej zo zmluvných strán, ani na informácie získané jednou zo zmluvných strán nezávisle na tejto Zmluve.

- 11.7 Zmluvné strany neporušia povinnosti vyplývajúce z tohto článku, ak povinnosť oznámiť niektoré z utajovaných informácií vyplýva z platných právnych predpisov alebo právoplatného rozhodnutia súdu alebo iného orgánu štátnej správy či samosprávy, alebo ak k tomu dala druhá zmluvná strana predchádzajúci písomný súhlas.
- 11.8 V prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti jednou Zmluvnou stranou je druhá Zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 20 000,- € v každom jednotlivom prípade. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní od obdržania písomnej výzvy na jej úhradu. Tým nie je dotknuté právo na úhradu škody, ktorá prevyšuje zmluvnú pokutu.

Článok 12. Vyššia moc

- 12.1 Objednávateľ a Poskytovateľ nebudú zodpovední za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, ak také neplnenie je celkom alebo čiastočne dôsledkom okolností, vymykajúcich sa primeranej kontrole Objednávateľa a/alebo Poskytovateľa, a to aj keď tieto skutočnosti nastali po tom, čo Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bol v omeškaní. Také okolnosti zahŕňajú, okrem iného, živelné pohromy, výpadky alebo nedostatky elektrického prúdu, povodne, zasiahnutia bleskom, požiare, krádeže, štrajky, ktorým sa nemožno primerane vyhnúť, zásahy alebo opomenutia vlády, miestnych alebo iných úradov a správnych orgánov, verejných telekomunikačných operátorov a iných súvisiacich úradov, epidémie, pandémie, vojny alebo nepokoje. Ustanovenie tohto odseku 12.1 sa uplatní len za predpokladu, že Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bol o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania písomne oboznámení postihnutou zmluvnou stranou bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nich táto zmluvná strana dozvedela, najneskôr však do 3 pracovných dní ako tieto okolnosti vznikli. Za vyššiu moc sa nepokladajú prekážky, ktoré vznikli následkom hospodárskych pomerov povinnej Zmluvnej strany.
- 12.2 Zmluvná strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, je povinná bezodkladne doložiť svoje tvrdenie, že nastala skutočnosť, ktorá spadá pod definíciu vyššej moci, potvrdením príslušného úradu alebo iným vhodným dôkazom. Vyššiu moc nie je potrebné preukazovať, ak je daný prípad vyššej moci všeobecne známy.
- 12.3 Okolnosti vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto okolnosti spojené. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa nepovažuje neudelenie povolenia, o ktoré mala príslušná, za účelom zabezpečenia splnenia alebo prijatia svojej povinnosti vyplývajúcej jej z tejto Zmluvy, Zmluvná strana požiadať.

Článok 13. Súčinnosť zmluvných strán

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a súčinnosti potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 13.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú Zmluvnú stranu.
- 13.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť na plnenie predmetu Zmluvy, najmä poskytnúť informácie, dokumenty a dáta súvisiace s predmetom Zmluvy, zabezpečiť súčinnosť tretích strán v súlade s časovým harmonogramom a umožniť Poskytovateľovi primeraný prístup do priestorov v sídle Objednávateľa.

- 13.4 Objednávateľ je za účelom plnenia predmetu Zmluvy povinný poskytnúť Poskytovateľovi v rámci súčinnosti, na základe jeho požiadavky, ako napríklad nevyhnutné pracovné priestory, technickú a komunikačnú infraštruktúru, potrebné povolenia a vyjadrenia od príslušných orgánov. Ubytovanie pracovníkov Poskytovateľa je Objednávateľ povinný hrať, len ak sa na tom Zmluvné strany dohodnú.
- 13.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby on a ním poverené osoby dodržiavali v prevádzkach a objektoch Objednávateľa pri plnení predmetu tejto Zmluvy pokyny Objednávateľa (resp. ním poverenej osoby) týkajúce sa monitorovania a obmedzenia pohybu osôb, spôsobu organizácie práce, vedenia evidencií a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a majetku Objednávateľa. V prípade, ak by takéto pokyny znemožňovali poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy alebo by podstatne obmedzovali Poskytovateľa v plnení Zmluvy, nie je Poskytovateľ povinný takéto plnenia poskytovať.
- 13.6 Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy, ak jeho záväzok plniť predmet tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť, na ktorú sa podľa tejto Zmluvy zaviazal alebo ktorú si Zmluvné inak dohodli.
- 13.7 Lehoty na dodanie predmetu Zmluvy sa v zásade predlžia o dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa za predpokladu, že Poskytovateľ Objednávateľa na neposkytnutú súčinnosť upozornil formou e-mailu, listu, zápisu z rokovania alebo iným vhodným spôsobom. Lehoty na dodanie predmetu Zmluvy sa môžu predĺžiť aj o dobu väčšiu ako dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa, a to najmä v prípadoch, ak omeškanie Objednávateľa mohlo mať alebo malo vplyv na plánovanie kapacít (najmä personálnych) na strane Poskytovateľa.

Článok 14. Vzájomná komunikácia a splnomocnení

- 14.1 Ak sa touto Zmluvou vyžaduje písomná forma pre vykonanie úkonu, písomná forma je splnená aj v prípade, ak je úkon vykonaný emailom, na nasledovné emailové adresy :
- a) Zmluvné strany sa dohodli, že v zmluvných a obchodných záležitostiach, súvisiacich s touto Zmluvou budú komunikovať prostredníctvom splnomocnencov, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
 - b) Zmluvné strany sa dohodli, že vo veciach technickej realizácie plnenia predmetu Zmluvy, koordinovania súčinnosti svojich zamestnancov na prácach pri plnení predmetu Zmluvy, budú komunikovať prostredníctvom poverených osôb, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 14.2 Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si bezodkladne zmeny akýchkoľvek údajov, uvedených v záhlaví tejto Zmluvy a zmenu osôb, určených ako Splnomocnení alebo Poverené osoby.
- 14.3 Emailom nie je možné účinne doručiť výpoveď a odstúpenie od Zmluvy.

Článok 15. Doba viazanosti

- 15.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že počas doby viazanosti určenej v odseku 15.2 (ďalej len „**Doba viazanosti**“), ktorá sa počíta od začatia poskytovania Paušálnych služieb podľa odseku 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy každej dielčej objednávky na Paušálne služby podľa článku 3 odsek 3.1 Zmluvy zotrvať v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom vo vzťahu k poskytovaniu Paušálnych služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy, teda nevykoná žiadny úkon, ktorý by viedol k ukončeniu Zmluvy alebo platnosti tejto objednávky počas dojednanej Doby viazanosti. Za porušenie tohto záväzku sa nepovažuje ukončenie Zmluvy podľa článku 16.1 písm. b) a c) Zmluvy.
- 15.2 Doba viazanosti je 12 mesiacov pre každú jednu objednávku Paušálnych služieb.

- 15.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy (ďalej len „**Doba určitá**“).

Článok 16. Ukončenie zmluvy

- 16.1 Zmluvu je možné ukončiť:
- a) zrušením Zmluvy zaplatením odstupného Objednávateľom podľa odseku 16.2 Zmluvy,
 - b) vypovedaním Zmluvy po uplynutí Doby viazanosti podľa odseku 16.3 Zmluvy,
 - c) odstúpením od Zmluvy v prípade porušenia povinností Zmluvnou stranou podľa odseku 16.4 Zmluvy alebo podľa Článku 17.
- 16.2 Zmluvné strany sa podľa § 355 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej aj ako „**OBZ**“) v rozsahu modifikovanom týmto článkom Zmluvy dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas plynutia Doby viazanosti zrušiť Zmluvu zaplatením odstupného (ďalej len „**odstupné**“). Zmluva sa v takom prípade zrušuje ku koncu kalendárneho mesiaca, v ktorom bola riadne vyčíslená čiastka odstupného pripísaná na účet Poskytovateľa za predpokladu, že pred pripísaním takej čiastky Objednávateľ písomne oznámil Poskytovateľovi, že svoje právo na zrušenie Zmluvy zaplatením odstupného využíva. Odstupné bude vypočítané ku dňu ukončenia trvania Zmluvy zaplatením odstupného podľa nižšie uvedeného vzorca, ktorý vyjadruje mesačné klesanie základu odstupného počas plynutia Doby viazanosti až do mesiaca, v ktorom bolo trvanie Zmluvy zrušené zaplatením odstupného. Odstupné sa počíta pre každú objednanú Paušálnu službu podľa jej viazanosti a následne sa spočítajú. Základ pre výpočet odstupného je určený ako násobok počtu mesiacov viazanosti služieb podľa odseku 15.2 Zmluvy, mesačného paušálneho poplatku podľa odseku 2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy a objednaných MJ (ďalej len „**základ pre výpočet odstupného**“) ku dňu vypovedania Zmluvy počas viazanosti pre každú dielčiu objednávku podľa článku 3 odsek 3.1 Zmluvy. Vzorec pre výpočet odstupného je takýto: $\text{odstupné} = (\text{základ pre výpočet odstupného} / \text{celkový počet mesiacov Doby viazanosti}) \times \text{počet mesiacov zostávajúcich do konca Doby viazanosti služby}$. Znamienko / vo vzorci znamená delenie a znamienko $\times$ znamená krát. Do Doby viazanosti sa na účely tohto článku Zmluvy započítavajú iba celé kalendárne mesiace, počas ktorých boli alebo mali byť poskytované Paušálne služby. Oprávnenie zrušiť Zmluvu uhradením odstupného má Objednávateľ, aj keď už prijal plnenie alebo jeho časť od Poskytovateľa, alebo aj keď Objednávateľ splnil svoj záväzok alebo jeho časť, teda Zmluvné strany vylučujú pre tento prípad použitie ust. § 355 ods. 2 OBZ. Plnenia, na ktoré vznikol Zmluvným stranám nárok do zrušenia Zmluvy zaplatením odstupného podľa tohto odseku Zmluvy sa nevracajú, preto sa Zmluvné strany týmto dohodli, že vylučujú použitie poslednej vety § 355 ods. 1 OBZ a § 351 ods. 2 OBZ.
- 16.3 Zmluvné strany sa dohodli, že uplynutím Doby viazanosti všetkých jednotlivých Paušálnych služieb môžu obe Zmluvné strany Zmluvu vypovedať, pokiaľ to jedna Zmluvná strana oznámi písomne druhej Zmluvnej strane. Vypovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 16.4 Ak sa porušenie povinností Zmluvnou stranou považuje za podstatné porušenie Zmluvy v zmysle Zmluvy alebo v zmysle § 345 Obchodného zákonníka, môže oprávnená strana od Zmluvy odstúpiť, pokiaľ to oznámi písomne druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní po tom, ako sa o porušení dozvedela. Ak nie je dohodnuté inak, v prípade odstúpenia od Zmluvy si zmluvné strany nebudú vzájomne vracať plnenia poskytnuté do doby odstúpenia od Zmluvy a ani požadovať ďalšie finančné plnenie. Ak

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi plnenie do momentu odstúpenia od Zmluvy, Objednávateľ je povinný ho uhradiť; v prípade, ak plnenie (aj rozpracované) nebolo ešte v momente odstúpenia dodané Objednávateľovi, uhradí Objednávateľ cenu za také plnenie na „time and material“ báze podľa odseku 3.3 Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Zmluvné strany označujú za podstatné porušenie Zmluvy nasledovné situácie:

- a) Ak ani po uplynutí dodatočnej lehoty podľa odseku 9.6 Zmluvy Objednávateľ neuhradí úplnú cenu za plnenie predmetu Zmluvy.
- b) Pokiaľ Poskytovateľ nezabezpečí na ročnej báze dostupnosť Systému podľa odseku 2.7 a 2.8 Prílohy č. 2 Zmluvy.
- c) Pokiaľ Poskytovateľ nezjedná opakovane (tri a viacnásobne) nápravu Chyby podľa odseku 2.18 a 2.19 Prílohy č. 2 Zmluvy z dôvodu výlučne na strane Poskytovateľa.

Článok 17. Protikorupčná doložka

- 17.1 Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, vrátane korupcie. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov alebo iných osôb konajúcich v jeho mene v súvislosti s uzavretím Zmluvy a plnením záväzkov na základe Zmluvy neponúkal, neponúka a ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek ocenené hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary alebo pohostenia zamestnancov ani predstaviteľom Objednávateľa (pričom na tento účel sa predstaviteľom Objednávateľa rozumejú aj poslanci Mestského zastupiteľstva v Košiciach), za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri výkone činnosti Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie ustanovenia tohto odseku (na emailovú adresu obcianskalinka@kosice.sk) a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrení podozrenia.
- 17.2 V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúceho odseku je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez predchádzajúceho písomného upozornenia, a to s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, nahradí škodu Objednávateľovi v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tohto článku Zmluvy.

Článok 18. Záverečné ustanovenia

- 18.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. V prípade povinnej zverejňovanej zmluvy, Zmluva nadobúda účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení so zákonom NR SR č. 211/200 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám; v takom prípade zverejnenie Zmluvy zabezpečí Objednávateľ.
- 18.2 Ak by bolo, alebo sa stalo niektoré ustanovenie tejto Zmluvy neplatným, nedotkne sa to platnosti ostatných jej ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú, že namiesto neplatného

ustanovenia sa dohodnú na takom, ktoré je v rámci právnych možností najbližšie tomu, čo chceli dosiahnuť Zmluvné strany formulovaním obsahu a účelu neplatného ustanovenia.

- 18.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto Zmluvy vynaložia primerané úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti, vedúce k vzniku práva od Zmluvy odstúpiť, alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
- 18.4 Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti, vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a zákonom č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení.
- 18.5 Táto Zmluva sa vyhotovuje v troch rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ dostane jedno vyhotovenie a Objednávateľ dostane dva rovnopisy.
- 18.6 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohovory, dohody a záväzky, či už ústne alebo písomné. V prípade rozporu ustanovení medzi touto Zmluvou a prílohami k tejto Zmluve majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi prílohami, má príloha s nižším poradovým číslom prednosť pred prílohou s vyšším poradovým číslom.
- 18.7 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v odseku 9.7 tejto Zmluvy a zmeny kontaktných osôb uvedených v odseku 1.1 a 1.2 Prílohy č.1 tejto Zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
- 18.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu, vrátane jej príloh, pred jej podpisom prečítali, porozumeli jej obsahu v celom rozsahu, že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, že nebola uzavretá v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojimi podpismi.
- 18.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy, a to:
- Príloha č. 1 Zmluvy - Kontaktné adresy a údaje,
 - Príloha č. 2 Zmluvy - Paušálne služby,
 - Príloha č. 3 Zmluvy - Služby na vyžiadanie,

Za Poskytovateľa:
SOFTEC, spol. s r.o.

Za Objednávateľa:
Mesto Košice

Podpis: _____
Meno: Ing. Peter Morávek
Funkcia: Konateľ

Podpis: _____
Meno: Ing. Jaroslav Polaček
Funkcia: primátor mesta Košice

Podpis: _____
Meno: RNDr. Aleš Mičovský
Funkcia: konateľ

Príloha č. 1 Zmluvy

A. Kontaktné adresy a údaje

1.1. 1.1 Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Poskytovateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu Poskytovateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach		
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy		
Technická podpora		

1.2. Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Objednávateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu Objednávateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach		
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy		
E-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry		

1.3. Zmluvné strany môžu dodatočne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu kontaktných adries a osôb uvedených v odseku č. 1.1 a v odseku č. 1.2 tejto Prílohy č. 1 Zmluvy. Taká zmena je účinná oznámením zmeny druhej Zmluvnej strane.

Príloha č. 2 Zmluvy

2. Paušálne služby

A) Všeobecne

2.1. Poskytovateľ v zmysle odseku 3.1 Zmluvy bude poskytovať Objednávateľovi na základe objednávky nasledujúce **Paušálne služby**:

- a) prevádzkovanie Systému v rozsahu aplikácií, modulov a súvisiacich služieb, ktoré si Objednávateľ objednal podľa odseku 3.1 Zmluvy, ktorých špecifikácia a funkčnosť je podrobne uvedená v odseku 2.6 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- b) založenie profilu Objednávateľa, jednorazové vytvorenie používateľov a nastavenie oprávnení prístupu k Systému pred odovzdaním Systému do prevádzky podľa tejto Zmluvy,
- c) garantovanie dostupnosti Systému podľa odseku 2.8 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- d) zabezpečenie diskového priestoru v cloude v objednanom objeme pre uloženie údajov Objednávateľa vytvorených v Systéme,
- e) podporu používateľov prostredníctvom Hotline služby podľa odseku 2.9 až odseku 2.13 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- f) garantovanie odstránenia chýb Systému podľa odseku 2.14 až odseku 2.21 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- g) sprístupnenie používateľskej dokumentácie a návodov na používanie Systému.

2.2. Paušálne služby nezahŕňajú okrem iného:

- a) pripojenie Objednávateľa k internetu,
- b) údržbu sieťového pripojenia Objednávateľa k internetu, ako aj akýchkoľvek iných sieťových pripojení Objednávateľa,
- c) služby podľa odseku 3.2 Zmluvy.

2.3. Objednávateľ v zmysle odseku 3.1 Zmluvy bude platiť Poskytovateľovi za objednané Paušálne služby cenu podľa tohto cenníka:

Paušálne služby (PS)	*MJ	Cena za kalendárny mesiac za jednu MJ [EUR]
Informačný systém SOFTEC ROIS moduly: „Poruchy“, „Výkon údržby a opráv“ a „Dispečerský denník“ Prístup pre jedného používateľa pri súčasnej objednávke prístupov pre minimálne 10 používateľov.	1 používateľ	60,-

*MJ znamená merná jednotka

Ceny paušálnych služieb uvedené vyššie sú po zohľadnení mimoriadnej uvádzacej zľavy pre prvých 12 mesiacov využívania služieb.

2.4. Mesačný poplatok za Paušálne služby (ďalej len „**Paušálny poplatok**“) bude vypočítaný pre objednané Paušálne služby za **kalendárny mesiac** vynásobením ich cien podľa odseku 2.3 s objednaným počtom MJ v jednotlivých objednávkach so zohľadnením uplatnených inflačných doložiek podľa bodu 9.7 Zmluvy. Mesačný poplatok sa uplatňuje alikvotne od prvého dňa po sprístupnení každej jednotlivéj Paušálnej služby.

2.5. Termín sprístupnenia Paušálnych služieb a spôsob a termín ich fakturácie je nasledovný:

Termín poskytnutia	Termínom sprístupnenia Paušálnych služieb je termín odovzdania preberacieho protokolu o aktivácii príslušnej Paušálnej služby.
Spôsob fakturácie	Štvrťročne za každý kalendárny mesiac v danom kalendárnom štvrťroku.
Termín fakturácie	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť po ukončení príslušného kalendárneho štvrťroku, za ktorý je faktúra vystavená.

B) Špecifikácia aplikácií a modulov Systému

2.6. Špecifikácia a popis funkčnosti aplikácií a modulov Systému je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Informačný systém SOFTEC ROIS, základná prierezová funkčnosť	Informačný systém SOFTEC ROIS je modulárny informačný systém prevádzkovaný v cloudovej infraštruktúre pre správu a údržbu pozemných komunikácií. Primárne rozhranie pre koncových používateľov predstavuje webová aplikácia, pričom niektoré moduly (ak ich Objednávateľ má zakúpené/licencované), majú aj doplnkové rozhrania (napr. mobilná aplikácia). SOFTEC ROIS obsahuje nasledovnú prierezovú funkčnosť, ktorá je dostupná pre všetky moduly: - prístup pre koncových používateľov prostredníctvom webovej aplikácie (podporované sú moderné webové prehliadače Microsoft Edge (Chromium) a Google Chrome vždy v aktuálnej vydanej verzii a 2 verzie dozadu, - možnosť správy používateľov (vytváranie nových účtov, aktivácia/deaktivácia účtov, zmena hesla a p d.) vybraným používateľom Objednávateľa, zmena prístupov (zaradenie do rol) pre jednotlivých používateľov (rola „organizačný administrátor“), 100 GB diskového priestoru pre všetky moduly Objednávateľa
Informačný systém SOFTEC ROIS, modul „Poruchy“	Modul „Poruchy“ slúži pre zber, evidencia a správu závad nájdených na cestnej sieti. Okrem webového používateľského rozhrania je k dispozícii aj mobilná aplikácia. Webová aplikácia: - zaevidovanie poruchy, vrátane jej geolokalizácie - zobrazenie porúch na mape - prehľad porúch - priloženie fotografií k zázname poruchy - sledovanie histórie zmeny záznamu poruchy sledovanie opatrení realizovaných k poruche Mobilná aplikácia: - podpora pre OS Android (najnovšia vydaná verzia a 2 verzie dozadu) - zaevidovanie poruchy, vrátane jej geolokalizácie - zobrazenie porúch na mape - prehľad porúch

	• priloženie fotografií k zázname poruchy sledovanie opatrení realizovaných k poruche
Informačný systém SOFTEC ROIS, modul „Výkon údržby a opráv“	Modul „Výkon údržby a opráv“ slúži pre plánovanie a manažment požiadaviek na výkon údržby a opráv z podkladov modulu „Poruchy“. Webová aplikácia: • vytvorenie novej požiadavky na výkon údržby alebo opravy (PnV) s väzbou na poruchy evidované v module „Poruchy“ • priradenie PnV vykonávateľovi (dodávateľovi) • zobrazenie všetkých PnV alebo priradených PnV na výkon (v prípade vykonávateľa) • zmena stavu PnV sledovanie zmien PnV Mobilná aplikácia: • podpora pre OS Android (najnovšia vydaná verzia a 2 verzie dozadu) • zobrazenie PnV v tabuľke a na mape (priradených PnV na výkon (v prípade vykonávateľa)) zmena stavu PnV
Informačný systém SOFTEC ROIS, modul „Dispečerský denník“	Elektronický dispečerský denník slúži na zápis všetkých dôležitých udalostí, ktoré sa udiali počas pracovnej zmeny. Webová aplikácia: • vytvorenie nového zápisu v elektronickej dispečerskej knihe s uvedením dátumu a času zmeny a službukonajúcich dispečerov • priebežný zápis záznamov do elektronického zápisu dispečerskej knihy službukonajúcim dispečerom, s rozlíšením typov udalosti (nariadenie príkazu práce dodávateľovi, prijatý hovor, odchádzajúci hovor, e-mail, stav počasie, nájdená porucha na cestnej sieti, všeobecný záznam) • tlač elektronického zápisu dispečerskej knihy • uzavretie elektronického zápisu v dispečerskej knihe na ochranu pred ďalšími zmenami

C) Garantovanie dostupnosti Systému

2.7. Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť Systému tak, aby Systém vykonával dohodnuté funkcie podľa zadaných požiadaviek. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od nižšie uvedeného prevádzkového času a od času jeho výpadku (nedostupnosti). Čas výpadku znamená čas, kedy Systém nie je dostupný počas dohodnutého prevádzkového času služby, pričom do času výpadku sa nepočíta čas výpadkov spôsobený:

- výpadkom elektrickej energie u Objednávateľa,
- výpadkom internetového pripojenia u Objednávateľa,
- cudzím neoprávneným zásahom do Systému,
- zavíreným alebo inak poškodeným systémom na pracovných staniciach Objednávateľa,
- zásahmi vyššej moci,
- Objednávateľom (napr. neposkytnutím súčinnosti),
- iným výpadkom nezavinенým Poskytovateľom.

2.8. Poskytovateľ garantuje podľa odseku 2.7 Prílohy č. 2 Zmluvy nasledovnú dostupnosť (počítanú na kalendárny rok):

	Garantovaná dostupnosť	
	Pracovný čas Pondelok - piatok Od 8:00 do 16:00	Mimopracovný čas
Všetky moduly Systému	95%	90%

D) Hotline služba

- 2.9. Prostredníctvom Hotline služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi podporu pre nahlasovanie požiadaviek a z toho vyplývajúcu správu požiadaviek Objednávateľa.
- 2.10. Hotline služba je dostupná prostredníctvom zaslania požiadavky na emailovú adresu technickej podpory, ako je to uvedené v odseku 1.1 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy..
- 2.11. Hotline služba je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. Požiadavka doručená Objednávateľom po 15:00 hodine príslušného pracovného dňa bude považovaná za doručení v prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni odoslania požiadavky o 8:00 hod.
- 2.12. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi príjem požiadaviek Objednávateľa na:
- opravu chyby Systému,
 - zmenu používateľov a/alebo nastavenia ich oprávnení (pokiaľ to nie je Používateľovi umožnené zrealizovať samostatne v Systéme),
 - poskytnutie Služieb na vyžiadanie (napr. konzultácie, analýza dát, úprava Systému, atď.).
- 2.13. Objednávateľ je povinný v svojej požiadavke uviesť o akú požiadavku podľa odseku 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy sa jedná.

E) Garantovanie odstránenia chýb Systému

- 2.14. Prostredníctvom služby garancie odstránenia chýb Systému zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenia Objednávateľom označených chýb, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky poskytovaného Systému (ďalej len „**Chyby Systému**“).
- 2.15. V prípade požiadavky na opravu Chyby Systému Poskytovateľ uvedie všetky informácie potrebné na rozpoznanie Chyby Systému: kontext používania Systému, aplikáciu systému, kedy ku chybe došlo, (napr. kópia obrazovky, identifikátory spracovávaných objektov a pod.).
- 2.16. Hlásenie o Chybe Systému bude Poskytovateľom zaevidované a klasifikované podľa jeho závažnosti:
- Chyba Systému so závažnosťou „Kritická“ znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít Systému nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť Systému nie je Objednávateľ schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.

- b) Chyba Systému so závažnosťou „Stredná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť Systému popísanú v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom sa funkcionality dá zabezpečiť použitím iných technologických a metodických postupov. Používanie Systému je degradované s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa.
- c) Chyba Systému so závažnosťou „Nízka“ znamená, že funkčnosť Systému je degradovaná. Dostupnosť Systému je obmedzená alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Používanie Systému vzhľadom na definovanú udalosť je komplikované, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

- 2.17. V prípade Chyby Systému sa Poskytovateľ zaväzuje potvrdiť Objednávateľovi zaevidovanie hlásenia o Chybe Systému a kroky, ktoré boli, resp. ešte len budú zrealizované (**Doba prvej odozvy**) podľa závažnosti Chyby Systému nasledovne:
- a) Chyba Systému s prioritou „Kritická“ do 6 hodín počas pracovného dňa od ohlásenia Chyby Systému,
 - b) Chyba Systému s prioritou „Stredná“ do konca najbližšieho pracovného dňa od dňa ohlásenia Chyby Systému,
 - c) Chyba Systému s prioritou „Nízka“ do 3 pracovných dní od dňa ohlásenia Chyby Systému.
- 2.18. V prípade Chyby Systému sa Poskytovateľ zaväzuje zjednať nápravu Chyby Systému (**Doba konečného vyriešenia**) podľa jej závažnosti nasledovne:
- a) Chyba Systému so závažnosťou „Kritická“ do 3 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému
 - b) Chyba Systému so závažnosťou „Stredná“ do 10 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému
 - c) Chyba Systému so závažnosťou „Nízka“ do 30 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému
- 2.19. Ak nie je možné odstrániť Chybu Systému vo vyššie uvedených lehotách, dohodnú si zmluvné strany primeranú lehotu na jej odstránenie.
- 2.20. Používateľ Objednávateľa je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri odstránení Chyby Systému. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na odstránenie chyby a prijať ďalšie opatrenia uľahčujúce odhalenie a odstránenie chyby a jej príčin.
- 2.21. Objednávateľ bude notifikovaný o zaevidovaní hlásenia a postupe pri odstraňovaní Chyby Systému až po jej odstránení.

Príloha č. 3 Zmluvy

3. Služby na vyžiadanie

- 3.1. V prípade poskytnutia Služieb na vyžiadanie má Zmluva povahu rámcovej zmluvy, pričom v nasledovných odsekoch sú upravené podmienky dojednávania dielčích zmlúv uzatváraných na základe Požiadavky Objednávateľa v zmysle odseku 3.2 Zmluvy, prípadne iné podmienky.
- 3.2.
- 3.3. Na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Služieb na vyžiadanie podľa bodu c) odseku 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy Poskytovateľ informuje Objednávateľa o rozsahu prácnosti (počet hodín), jednotkovej hodinovej cene prácnosti a celkovej cene.
- 3.4. V prípade požiadavky Objednávateľa podľa bodu c) odseku 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy na špecifické úpravy a prispôsobenia Systému, ktoré sú nad rámec funkčnosti Systému špecifikovaného v používateľskej dokumentácii, môže Poskytovateľ zamietnuť požiadavku Objednávateľa. V takom prípade Poskytovateľ Objednávateľa o zamietnutí takejto požiadavky bezodkladne informuje.
- 3.5. Podľa odseku 3.3 Prílohy č. 3 Zmluvy Poskytovateľ postupuje aj vtedy, keď požiadavka spadajúca pod rozsah definovaný v odseku 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy vznikla iným spôsobom než hlásením Objednávateľa prostredníctvom Hotline služby.
- 3.6. Objednávateľ na základe podkladov od Poskytovateľa záväzne objednáva Služby na vyžiadanie formou objednávky (ďalej len „**Objednávka**“). Za Objednávku sa považuje aj požiadavka Objednávateľa definovaná v texte e-mailovej správy, ktorá bola doručená od oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v odseku 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy a obsahuje:
- a) informáciu, že ide o Objednávku alebo Požiadavku,
 - b) označenie Objednávateľa,
 - c) meno a priezvisko oprávnenej osoby zamestnanca Objednávateľa, ktorá Objednávku vyhotovila,
 - d) špecifikáciu Služieb na vyžiadanie,
 - e) spôsob a miesto, termín poskytnutia Služieb na vyžiadanie.
- 3.7. Objednávateľ doručí Objednávku Poskytovateľovi jedným z nasledovných spôsobov:
- a) písomne na adresu Poskytovateľa,
 - b) elektronicky podľa odseku 2.10 Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 3.8. Poskytovateľ potvrdí prijatie Objednávky e-mailovou správou a pristúpi k jej spracovaniu. Dielčia zmluva vzniká písomným potvrdením Objednávky povereným zamestnancom Poskytovateľa.
- 3.9. Ak Predávajúci písomne potvrdí Objednávku iba v rozsahu časti objednaného množstva, alebo len niektorých položiek Služieb na vyžiadanie, má sa za to, že dielčia zmluva uzavretá nie je. V takom prípade sa také potvrdenie považuje za protinávrh Poskytovateľa, s ktorým musí súhlasiť aj Objednávateľ.
- 3.10. Potvrdenie Objednávky s inou nepodstatnou zmenou nie je považované za protinávrh a za splnenia prípadných ďalších podmienok nebráni vzniku dielčej zmluvy už týmto Potvrdením Objednávky.
- 3.11. Spôsob a termín fakturácie, dodanie alebo poskytnutie Služieb na vyžiadanie je nasledovný:

Druh	Služby na vyžiadanie
Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou
Potvrdenie o poskytnutí	Akceptačný protokol
Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu