

Zmluva na poskytovanie služieb maintenance, servisnej a technickej podpory

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva“)
medzi:

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Obchodné meno:

Správa a údržba ciest Trnavského samosprávneho kraja

Sídlo:

Bulharská 39, 918 53 Trnava

v mene ktorého koná:

Ing. Dalibor Trebichalský, riaditeľ

IČO:

37847783

DIČ:

2021777516

IČ DPH:

neplatiteľ DPH

Bankové spojenie:

Číslo účtu – IBAN:

Tel.:

033/5531287

E-mail:

vo@spravaciest.sk

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

Obchodné meno:

YMS, a.s.

Sídlo:

Hornopotočná 1, 917 01 Trnava

Zápis v obch. reg.:

Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sa, vložka číslo: 10037/T

v mene ktorého koná:

Milan Kánya, člen predstavenstva

IČO:

36 224 278

DIČ:

2020163090

IČ DPH:

SK2020163090

Bankové spojenie:

Číslo účtu – IBAN

Tel./Fax:

033/592 22 22

E-mail:

obchod@yms.sk

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne tiež „Zmluvné strany“)

Čl. I

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať na základe tejto zmluvy pre Objednávateľa služby a to:
 - a) služby servisnej podpory SW aplikácie Dispečingového mapového portálu vyvinutej nad proprietárnou vývojovou platformou yAgenda Basic Package (ďalej len „SW aplikácia“) za účelom udržania jej funkčnosti,

- b) služby maintenance SW aplikácie,
- c) služby technickej podpory a zapracovania dát,
a záväzok Objednávateľa prevziať riadne poskytnuté služby a zaplatiť za ne Poskytovateľovi cenu v zmysle Čl. IV tejto zmluvy.

Čl. II

Miesto a čas plnenia zmluvy

1. Miestom plnenia tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Tým nie je dotknuté právo poskytovať služby zo sídla Poskytovateľa, ak tomu nebráni povaha služieb.

Čl. III

Spôsob poskytovania služieb

1. Servisná podpora SW aplikácie

- 1.1. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi služby servisnej podpory SW aplikácie nasledovne:

- a. V prípade vzniku väd SW aplikácie sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi údržbu SW aplikácie počas pracovných dní v týždni od pondelka do piatka, 8 hodín denne, v čase od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesku po 16:00 hod., budú chápané, ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa.
- b. Pomoc a podporu pri riešení vzniknutých väd SW aplikácie rieši Objednávateľ primárne prostredníctvom HelpDesku Poskytovateľa <https://helpdesk.ymys.sk/sucttsk/>, ktorý slúži na evidenciu väd, evidenciu statusov riešenia jednotlivých incidentov. V prípade, že dôjde k nefunkčnosti HelpDesku, Objednávateľ je povinný nahlásiť vzniknutý incident telefonicky na číslo 033/59 222 22 a následne zaslať správu o incidente spolu s vyplnením e-mailového formulára o vzniku vady na e-mailovú adresu: support_sucttsk@ymys.sk. Poskytovateľ je povinný elektronicky potvrdiť Objednávateľovi na e-mailovej adrese radovan.fodor@spravaciest.sk a boris.havrlent@spravaciest.sk prijatie e-mailového formulára o vzniku vady. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, Poskytovateľ je povinný potvrdiť Objednávateľovi prijatie požiadavky na poskytnutie služby servisnej podpory SW aplikácie telefonicky na telefónnom čísle 033/ 55 31 287. Následne po sfunkčnení e-mailovej adresy je Poskytovateľ povinný potvrdenie poslať aj elektronickou formou.
- c. Telefonické poradenstvo Poskytovateľa poskytované počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod. zahŕňa:
 - telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov SW aplikácie, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd SW aplikácie,
 - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri užívaní SW aplikácie, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie,
- d. Služba hotovostného (hotline) personálu Poskytovateľa v zimnej údržbovej sezóne od 15.11.do 31.03. kalendárneho roka; Objednávateľom definované 2 kontaktné osoby sú oprávnené sa obrátiť na hotovostný personál na určené mobilné číslo Poskytovateľa. Kontaktné čísla definujú osoby zodpovedné za veci technické alebo osoby definované v článku 3.2. za Zmluvné strany do 7 pracovných dní od dňa

účinnosti zmluvy. Služba je k dispozícii pre podporu kritickej nefunkčnosti systému a vysvetlenie nahlásených chýb. Hotovostná služba bude k dispozícii aj v období pracovného pokoja a pracovných sviatkov.

Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní servisnej podpory SW aplikácie dodržať nasledovné časy plnenia, za predpokladu ich nahlásenia Objednávateľom podľa článku III, bod 1.1:

Letná údržbová sezóna od 1.04.do 14.11. kalendárneho roka

Kategória vady	Doba odozvy	Doba zásahu
A	1 prac.deň	5 prac. dní
B	3 prac. dni	7 prac. dní
C	3 prac. dni	10 prac. dní

Zimná údržbová sezóna od 15.11.do 31.03. kalendárneho roka

Kategória vady	Doba odozvy	Doba zásahu
A	1 kalendárny deň	2 prac. dni
B	1 prac. deň	4 prac. dni
C	2 prac. dni	6 prac. dní

- 1.2. Zaradenie vady do príslušnej kategórie je prvotne na posúdení Objednávateľa, v prípade rozporu o zaradení vady sú zmluvné strany povinné rokovať o zaradení vady do príslušnej kategórie. Do ukončenia rokovania je platné zaradenie vady podľa Objednávateľa.
- 1.3. Poskytovateľ je povinný dodať Objednávateľovi na základe jeho žiadosti report o nahlásených incidentoch cez HelpDesk a zrealizovaných konzultáciách prostredníctvom telefonického poradenstva.

2. Maintenance

- 2.1. Maintenance oprávňuje Objednávateľa získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie nové verzie (upgrade) SW aplikácie rozsahu zakúpenej licencie minimálne jedenkrát za 12 (dvanásť) mesiacov počas platnosti zmluvy, ak sú uvoľnené k distribúcii koncovému užívateľovi.
- 2.2. Obsahová špecifikácia maintenance je uvedená v Prílohe č. 2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

3. Technická podpora a zapracovanie dát

- 3.1. Technická podpora, resp. dátové práce budú vykonávané len na základe zadania požiadavky na technickú podporu do HelpDesk. Zákaznícky systém HelpDesk sa spúšťa prostredníctvom prehliadača internetových stránok zadaním adresy: <https://helpdesk.yms.sk/sucttsk/> alebo na základe písomnej objednávky od Objednávateľa.
- 3.2. Požiadavku do HelpDesk je za stranu Objednávateľa oprávnený zadať: Ing. Radovan Fodor – radovan.fodor@spravaciest.sk, Ing. Rastislav Cenký – rastislav.cenky@spravaciest.sk, Boris Havrlent - boris.havrlent@spravaciest.sk, Peter Piš – peter.pis@spravaciest.sk. Zadanie požiadavky do HelpDesk sa považuje za Objednávku na čerpanie technickej podpory do rozsahu 6 hodín vrátane. V prípade, ak Poskytovateľom odhadovaná prácnosť na realizáciu zadanej

požiadavky je viac ako 6 hodín, je Poskytovateľ povinný s osobou oprávnenou za Objednávateľa uvedenou v tomto bode odsúhlasiť celkovú prácnosť riešenia zadanej požiadavky, e-mailová forma je postačujúca. V prípade súrnej alebo zložitej požiadavky môže požiadavku po telefonickej výzve oprávnenej osoby Objednávateľa zadať do HelpDesku aj Poskytovateľ.

- 3.3. Čas zásahov technickej podpory: Poskytovateľ bude plniť svoje povinnosti v rámci technickej podpory počas pracovných dní od pondelka do piatka medzi 8:00 hod. a 16:00 hod.
- 3.4. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu zásahov v rámci technickej podpory a poskytnutých hodín. Zodpovedný Projektový manažér na strane Poskytovateľa je povinný kvartálne zaslať Objednávateľovi elektronickou poštou výkaz poskytnutých hodín za dané obdobie. Jeho súčasťou bude aj popis jednotlivých úloh, na ktoré boli tieto hodiny vyčerpané.
- 3.5. Technická podpora je realizovaná 2 druhmi zásahov: urgentný zásah a neurgentný zásah. Rozdiel medzi nimi je v dobe odozvy a dobe zásahu pre Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodnú na iných dobách odozvy a zásahu, v závislosti od druhu zadanej požiadavky, ak je predpokladaná prácnosť viac ako 4 hodiny.
- 3.6. Urgentný zásah sa predpokladá primárne na serverové pracovisko. Doba odozvy pri urgentnom zásahu je do 8 pracovných hodín od nahlásenia poruchy. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesk po 16:00 hod., budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Doba zásahu pri urgentnom zásahu je do 3 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.7. Doba odozvy pri neurgentnom zásahu je do 12 pracovných hodín od nahlásenia. Hlásenia, ktoré prídu do HelpDesk po 16:00 hod. budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Doba zásahu pri neurgentnom zásahu je do 7 pracovných dní od nahlásenia do HelpDesk.
- 3.8. Obsahová špecifikácia technickej podpory a dátových prác je uvedená v Prílohe č. 2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Čl. IV

Cena

1. Cena služieb podľa tejto zmluvy je stanovená nasledovne: Celková cena služieb podľa tejto zmluvy je stanovená vo výške: 77 977,- EUR s DPH (slovom sedemdesiatsedemtisícdeväťstosedemdesiatsedem EUR s DPH) za obdobie platnosti a účinnosti zmluvy.
2. Kvartálny poplatok za poskytovanie služieb podľa článku III bod 1 tejto zmluvy je dohodnutý vo výške 3.108,- EUR s DPH,
3. Kvartálny poplatok za poskytovanie služieb podľa článku III bod 2 tejto zmluvy je dohodnutý vo výške 2.820,- EUR s DPH,
4. Cena za jednu človekohodinu poskytovania služieb podľa článku III bod 3 tejto zmluvy je dohodnutá vo výške 82,80 EUR s DPH v predpokladanom počte 369 človekohodín.

Čl. V

Platobné a fakturačné podmienky

1. Cena za služby podľa článku III bod 1 a 2 tejto zmluvy budú fakturované vopred za kalendárny štvrt'rok.
2. Cena za služby podľa článku III bod 3 tejto zmluvy bude fakturovaná vždy po riadnom vykonaní a prevzatí služby na základe akceptačného protokolu podpísaného oboma Zmluvnými stranami ku koncu štvrt'roka.
3. V prípade, že deň účinnosti tejto zmluvy bude iný deň ako 1. deň kalendárneho štvrt'roku, Poskytovateľ bude fakturovať poplatok za služby podľa článku III, bod 1 a 2 tejto zmluvy v pomernej výške, t.j. alikvotne k počtu dní poskytovania služby.
4. Objednávateľ uhradí cenu za poskytnuté služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom na bankový účet uvedený na faktúre doručenej Objednávateľovi. Faktúry budú vystavené v mene EURO. Platba faktúry prebehne v mene EURO. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do 15-tich dní po poskytnutí služby a riadne ju doručiť Objednávateľovi. Náklady spojené s prevodom fakturovanej sumy z účtu si hradí Objednávateľ na vlastné náklady.
5. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia druhej zmluvnej strane, pričom za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania fakturovanej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne na deň pracovného voľna, pracovného pokoja alebo sviatok v Slovenskej republike, ako deň splnenia peňažného záväzku bude zmluvným partnerom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.

Čl. VI

Licenčné ustanovenia

1. Ak pri plnení podľa tejto zmluvy vznikne autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon, Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi nevýhradný, neprevoditeľný, neodvolateľný súhlas na použitie diela (ďalej len „licencia“) a to na dobu trvania autorských práv pre územie SR.
2. V prípade, že v rámci úpravy a/alebo zmeny SW aplikácie podľa tejto zmluvy Poskytovateľ dodá a/alebo implementuje počítačový program, databázu alebo akékoľvek iné autorské dielo, vo vzťahu ku ktorému Poskytovateľ nie je držiteľom alebo poskytovateľom práv na jeho užívanie, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť práva na jeho užívanie (u príslušného držiteľa alebo poskytovateľa týchto práv) pre Objednávateľa v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu zmluvy.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje autorské práva tretích osôb a je oprávnený s prípadnými autorskými právami nakladať. V prípade, ak súčasťou SW aplikácie je SW alebo licencia tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné pre chod SW aplikácie, platia pre tieto SW/licencie, licenčné ustanovenia ich výrobcu.
4. Odmena za poskytnutie oprávnení podľa predchádzajúcich bodov tohto článku je zahrnutá v cene za poskytnutú službu.
5. Poskytovateľ vyhlasuje, že má autorské práva k dielu, ktoré nie sú zaťažené takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencií, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú. Poskytovateľ sa súčasne zaväzuje na vlastné náklady vykonať všetky účinné opatrenia na ochranu svojich práv duševného vlastníctva ako aj ochranu práv vyplývajúcich Objednávateľovi z poskytnutých licencií, k čomu sa Objednávateľ zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť. Objednávateľ je oprávnený užívať dielo pre účely a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve.

Čl. VII

Zmluvné sankcie

1. V prípade akéhokoľvek omeškania Poskytovteľa s plnením služieb podľa tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený fakturovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,02 % z ceny meškajúcich služieb za každý začatý deň omeškania, najviac do hodnoty meškajúcej služby .
2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania najviac do hodnoty peňažného záväzku.
3. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo zmluvnej strany na náhradu preukázateľnej škody, prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.

Čl. VIII

Trvanie a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania celkovej ceny služieb uvedenej v článku IV bod. 1 tejto zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
 - a. písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - b. zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu;
 - c. výpoveďou;
 - d. odstúpením od zmluvy;
 - e. uplynutím doby platnosti, resp. vyčerpaním celkovej ceny za poskytnutie služieb;
 - f. vyčerpaním celkovej ceny za poskytovanie služieb definovanej v Čl. IV, bod 1 tejto zmluvy.
4. Ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípadoch stanovených touto zmluvou alebo Obchodným zákonníkom, najmä však v prípade, ak druhá Zmluvná strana podstatne poruší svoje zmluvné povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy. Právne účinky odstúpenia od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje porušenie akejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy, ktoré nebude napravené ani v dodatočnej primeranej lehote písomne stanovenej druhou zmluvnou stranou, minimálne však v trvaní 30 dní. V písomnom upozornení o podstatnom porušení zmluvných povinností je potrebné skutkovo vymedziť konanie, resp. nekonanie porušujúcej Zmluvnej strany, ktoré zakladá podstatné porušenie tejto zmluvy tak, aby ho nebolo možné zameniť s iným konaním, spolu s uvedením konkrétneho spôsobu, akým konaním, resp. nekonaním porušujúcej zmluvnej strany má dôjsť k náprave. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od zmluvy podľa tohto bodu nemá vplyv na plnenie, ktoré bolo riadne odovzdané a bolo Objednávateľom prijaté, pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia. Odstúpením nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za také plnenie podľa tejto zmluvy, ako aj zaplatenie prípadného úroku z omeškania alebo náhrady škody.

5. Zmluvné strany sú oprávnené túto zmluvu ukončiť aj pred uplynutím doby jej platnosti, a to aj bez uvedenia dôvodov, písomnou výpoveďou s 2 (dvoj-) mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, tak služby poskytované na základe tejto zmluvy, pri ktorých požiadavka na ich poskytnutie bola uplatnená pred ukončením platnosti tejto zmluvy, a ktorých realizácia bola Zmluvnými stranami dohodnutá pred ukončením platnosti tejto zmluvy, budú poskytované do ich riadneho splnenia podľa podmienok tejto zmluvy.

Čl. IX

Záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, platia pre tento zmluvný vzťah ustanovenia právneho poriadku Slovenskej republiky, najmä zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení.
2. Zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Jednotlivé ustanovenia zmluvy môžu byť menené, dopĺňané iba formou písomných, očíslovaných a podpísaných dodatkov k tejto zmluve po obojstrannej dohode Zmluvných strán. Všetky dodatky zmluvy budú tvoriť jej neoddeliteľnú súčasť.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko 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.
4. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu.
5. Táto zmluva vrátane príloh je vyhotovená v štyroch rovnopisoch v slovenskom jazyku, pre každú zmluvnú stranu po dva rovnopisy. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že táto zmluva zodpovedá ich slobodnej vôli, uzavierajú ju dobrovoľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.
6. Zmluvné strany prehlasujú, že podpisom tejto zmluvy prevzali aj prílohy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Prílohy:

Príloha č. 1 Všeobecné obchodné podmienky YMS, a.s.

Príloha č. 2 Obsahová špecifikácia služieb

V Trnave, dňa : 12.12.2019

V Trnave, dňa : 6.12.2019

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

.....V.I.....

.....V.I.....

Ing. Dalibor Trebichalský
riaditeľ

Milan Kánya
člen predstavenstva

Príloha č. 1

Všeobecné obchodné podmienky YMS, a.s.

1. Definície

1. VOP – Všeobecné obchodné podmienky YMS.
2. Zhotoviteľ je YMS, a.s, Hornopotočná 1, 917 01 Trnava, IČO: 36224278, DIČ: SK2020163090, zapísaná v OR OS Trnava, oddiel Sa, vložka č. 10037/T („YMS“).
3. Objednávateľ je osoba, s ktorou YMS uzatvorila Zmluvu.
4. SW aplikácia - Softvérové dielo (počítačový program) , ktorý bol dodaný a implementovaný Zhotoviteľom pre Objednávateľa.
5. Ostatné služby - poskytovanie školení, konzultácií a odborného poradenstva súvisiaceho so SW aplikáciou.
6. Vývoj SW aplikácie - zmena a/alebo úprava SW aplikácie alebo jej časti, podľa požiadaviek Objednávateľa a za podmienok dohodnutých podľa tejto zmluvy.
7. Doba zásahu - záväzný čas odstránenia vady, počítaný medzi nahlásením vady Objednávateľom a jej odstránením Zhotoviteľom. (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od okamihu zadania požiadavky technickej podpory do doby uzatvorenia požiadavky Zhotoviteľom (v prípade poskytovania technickej podpory).
8. Doba odozvy - reakčná doba Zhotoviteľa, počítaná od nahlásenia vady Objednávateľom do nástupu na jej definovanie/odstránenie (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od zadania požiadavky na technickú podporu zo strany Objednávateľa po akceptovanie v systéme zo strany Zhotoviteľa (v prípade poskytovania technickej podpory).
9. Vada - akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém SW aplikácie, brániaci jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych vád SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúci jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej užívania/prevádzky. Za vadu sa nepovažuje stav, ktorý je spôsobený funkčnosťou softvéru tretej strany a na ktoré nemá Zhotoviteľ vplyv.
10. Na účely plnenia predmetu tejto zmluvy vady rozdeľujeme do troch kategórií:
Vada kategórie A – SW aplikácia nie je použiteľná vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jej činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.
Vada kategórie B – funkčnosť SW aplikácie je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa.
Vada kategórie C – ostatné drobné vady SW aplikácie, ktoré nespádajú do kategórie vád A B.
11. Človekodená (MD) - 8 (osem) človekohodín, strávených 1 (jedným) pracovníkom Zhotoviteľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy
12. Servisná podpora sú služby zabezpečenia chodu SW aplikácie s definovanými Dobami zásahu a Dobami odozvy.
13. Maintenance je spôsob udržania SW aplikácie v stave použiteľnom s meniacim sa SW, HW okolím formou updatov, upgradov a patchov realizovaný dodaním novej verzie SW aplikácie. Obsahová špecifikácia maintenance je uvedená v Prílohe č. 2.
14. Technická podpora predstavuje vyžiadané služby podpory súvisiace so SW aplikáciou, ktorých obsahová špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 2.
15. HelpDesk - informačný komunikačný systém na zabezpečenie servisnej a technickej podpory, ktorý slúži na vzájomnú komunikáciu, aj na zadanie požiadaviek od Objednávateľa voči Zhotoviteľovi.
16. Softvér tretej strany - Softvérové dielo (počítačový program), ktorý je použitý ako základná aplikačná platforma pre fungovanie a použitie SW aplikácie zhotoviteľa, napr. od spoločností ESRI, INTERGRAPH, IBM, a pod. Spôsob užívania softvéru tretej strany a jeho maintenance je

upravený v dokumentácii k takémuto softvéru, ktorej obsah má prednosť pred zmluvou, ak zmluvné strany nedohodnú inak. Za softvér tretej strany sa nepovažuje operačný alebo databázový systém či integračné platformy.

2. Spôsob uzatvárania čiastkových zmlúv

Ak pre poskytovanie služieb je vyžadovaná čiastková zmluva, platí minimálne nasledovné:

1. Podstatnou náležitosťou každej čiastkovej zmluvy je označenie zmluvných strán, presná špecifikácia požadovanej služby, termín plnenia, miesto plnenia a cena určená spôsobom dohodnutým v tejto zmluve.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje akceptovať návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy Objednávateľa vyhotovený a doručený v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, súčasťou ktorých tieto VOP sú. Zhotoviteľ sa zaväzuje akceptovaný návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy doručiť Objednávateľovi bezodkladne, najneskôr však do piatich pracovných dní od dňa doručenia návrhu na uzavretie čiastkovej zmluvy.
3. Čiastková zmluva sa považuje za uzavretú okamihom doručenia akceptovanej čiastkovej zmluvy Objednávateľovi.

3. Platobné a fakturačné podmienky

1. Faktúra vyhotovená YMS musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a zároveň:
 - označenie, že ide o faktúru;
 - poradové číslo faktúry;
 - meno a priezvisko alebo názov Zhotoviteľa, adresu jeho sídla, miesta podnikania alebo prevádzkarne, bydliska alebo adresu miesta, kde sa Zhotoviteľ obvykle zdržiava;
 - názov Objednávateľa, adresu jeho sídla, miesta podnikania, prevádzkarne
 - IČO, DIČ, identifikačné číslo pre daň (IČ DPH) oboch zmluvných strán;
 - miesto registrácie Zhotoviteľa a číslo dokumentu, podľa ktorého k registrácii došlo;
 - číslo objednávky a/alebo zmluvy s uvedením ich označenia a dátumu vyhotovenia alebo uzavretia;
 - dátum vyhotovenia faktúry;
 - dátum, keď bol tovar alebo služba dodaná, alebo dátum, keď bola platba prijatá (ak bola platba prijatá pred dodaním tovaru alebo predtým, ako je poskytovanie služby skončené), ak tento dátum možno určiť a ak sa odlišuje od dátumu vyhotovenia faktúry,
 - v prípade, že ide o trojstranný obchod, treba na takúto skutočnosť uviesť odkaz vo faktúre;
 - množstvo a druh dodaného tovaru alebo rozsah a druh dodanej služby
 - termín splatnosti faktúry;
 - variabilný symbol;
 - konštantný symbol;
 - bankové spojenie Zhotoviteľa vo forme ABO a IBAN+ SWIFT (BIC);
 - forma úhrady prevodným príkazom;
 - sadzba DPH alebo údaj o oslobodení od DPH, pri oslobodení od DPH sa uvedie odkaz na ustanovenie tohto zákona alebo smernice Rady 2006/112/ES z 28. novembra 2006 o spoločnom systéme dane z pridanej hodnoty v platnom znení alebo slovná informácia "dodanie je oslobodené od dane";
 - výška DPH spolu v eurách, ktorá sa má zaplatiť;
 - základ DPH pre každú sadzbu dane, jednotková cena bez DPH a zľavy a rabaty, ak nie sú obsiahnuté v jednotkovej cene;
 - odpočet uhradených záloh;
 - suma k úhrade;

- meno, podpis a telefonické spojenie zodpovedného zamestnanca vystavovateľa faktúry;
 - odtlačok pečiatky vystavovateľa faktúry;
 - slovná informácia "vyhotovenie faktúry odberateľom", ak odberateľ, ktorý je príjemcom tovaru alebo služby, vyhotovuje faktúru podľa platných právnych predpisov,
 - slovná informácia "prenesenie daňovej povinnosti", ak osobou povinnou platiť daň je príjemca tovaru alebo služby.
2. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry.
 3. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.

4. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Zhotoviteľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vlastného vhodného a odborne kvalifikovaného personálu.
2. Zhotoviteľ je povinný vykonať všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy na pracoviskách Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich zamestnancov ako i bezpečnosť zamestnancov Objednávateľa.
3. Zhotoviteľ je oprávnený realizovať predmet zmluvy prostredníctvom subdodávateľa. Pri plnení prostredníctvom subdodávateľa zodpovedá ako keby plnil sám.
4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Zhotoviteľovi súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto zmluvy, najmä umožniť Zhotoviteľovi primeraný prístup k príslušnej SW aplikácii, ako aj použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií, nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
5. Objednávateľ je povinný užívať SW aplikáciu podľa užívateľskej a administrátorskej dokumentácie alebo podľa inštrukcií Zhotoviteľa. Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne úpravy alebo opravy dodanej SW aplikácie a prevádzkového prostredia, ktoré odporujú užívateľskej, administrátorskej, produktovej a technickej dokumentácii dodávanej Zhotoviteľom.
6. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií prevádzkovej SW aplikácie tak, aby tieto boli prístupné v prípade, ak budú potrebné pri riešení problému.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že ročný poplatok za Služby servisnej podpory a maintenance SW aplikácie bude zvýšený v nadväznosti na zmeny uskutočnené vývojom SW aplikácie o dohodnutú percentuálnu časť z ceny zmenového konania vo výške 11 % z ceny zmenového konania. Presná výška navýšenia ceny v zmysle tohto bodu bude dohodnutá vopred. Zhotoviteľ má nárok na novú cenu služieb servisnej podpory a maintenance od nasledovného zmluvného vzťahu služieb servisnej podpory a maintenance.

5. Zodpovednosť za vady a záruka

1. Zhotoviteľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie služieb, ktoré tvoria predmet zmluvy, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
2. Zhotoviteľ poskytuje na funkčné úpravy a/alebo zmeny dodanej SW aplikácie záruku v trvaní dvanásť (12) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku služby Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Zhotoviteľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruky za vady vzniknuté z dôvodov nie na jeho strane.
3. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie služieb pre SW aplikáciu, súčasťou ktorej je/môže byť SW/licencia/platforma tretej osoby (výrobcu), ktorý tieto produkty oficiálne prestal

podporovať (napr. operačný systém, databáza, prehliadač a pod.), ak sú tieto nevyhnutné pre chod SW aplikácie alebo sú jej súčasťou.

4. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie služieb pre SW aplikáciu, ktorá nebola aktualizovaná (upgrade/update) u Objednávateľa viac ako 24 mesiacov (a zároveň existujú novšie verzie SW aplikácie).
5. Zhotoviteľ je povinný informovať Objednávateľa o skutočnostiach podľa bodov 3 a 4 tohto článku minimálne 3 mesiace vopred pred plánovaným ukončením poskytovania služieb podpory a maintenance SW aplikácie. Objednávateľ má právo objednať si novú servisnú podporu a maintenance SW aplikácie podpísaním novej čiastkovej zmluvy.
6. V prípade, ak súčasťou SW aplikácie je SW alebo licencia tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné pre chod SW aplikácie, platia pre tieto SW/licencie, záručné podmienky ich výrobcu (tretej osoby).
7. Objednávateľ je oprávnený u Zhotoviteľa písomne reklamovať vadu poskytnutej služby. Zhotoviteľ je povinný vadu odstrániť najneskôr do 30 pracovných dní, ak sa v konkrétnom prípade zmluvné strany nedohodnú inak, v závislosti od rozsahu a charakteru vady, v prípadoch ak Objednávateľ nemá so Zhotoviteľom zmluvu na poskytovanie služieb servisnej podpory.

6. Ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám druhej zmluvnej strany.
2. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológiách, vlastných zmluvnou stranou, vrátane know – how.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné a preukázateľné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabráňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
5. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytnula.
6. V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti, uvedenej v tomto článku zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každé porušenie povinností zvlášť.

7. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa ktorékoľvek ustanovenia tých VOP alebo jeho časť dostane do rozporu s ustanovením zmluvy (vrátane jej príloh), má prednosť a použije sa ustanovenie Zmluvy.

Príloha č. 2

Obsahová špecifikácia služieb

Špecifikácia maintenance

Maintenance oprávňuje Objednávateľa získať bez ďalších poplatkov po vzájomnom odsúhlasení najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie SW aplikácie (upgrade) aplikačných modulov (Mapový portál GIS, Letná údržba, Zimná údržba, Mobilný klient zimnej/letnej údržby, Dispečerský modul, Reporting, Integrované rozhranie na meteo/video snímáče Bellimpex, meteopserver, GPS Telekom) v rozsahu zakúpenej licencie minimálne jeden krát za 12 (dvanásť) mesiacov, ak sú tieto počas poskytovania služieb k dispozícii.

Služba maintenance v sebe zahŕňa:

1. upgrade SW aplikácie pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie,
2. upgrade novej verzie SW aplikácie do 6 mesiacov po písomnom oznámení Objednávateľa Poskytovateľovi o pláne nasadenia vyššej verzie využívaného podporného informačného systému (operačný systém, databázový server, aplikačný server),
3. dodanie administrátorskej podpory pri uprade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy),
4. aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri uprade SW aplikácie,
5. architektonické, systémové a užívateľské konzultácie k pripravovaným novým verziám (upgrade) SW aplikácie,
6. poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácií SW aplikácií, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie.

Špecifikácia servisnej podpory

Služba servisnej podpory v sebe zahŕňa najmä riešenie a odstraňovanie väd, chýb, nedostatkov, porúch alebo akýkoľvek iných problémov SW aplikácie, brániacich jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúcich jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúcich čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky SW aplikácie, za účelom udržania jej funkčnosti.

Služba servisnej podpory zahŕňa i Telefonické poradenstvo Poskytovateľa:

- telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov SW aplikácie, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd SW aplikácie,
- poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní SW aplikácie, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.

Špecifikácia technickej podpory

Služby technickej podpory informačných systémov LSR zahŕňajú nasledovné služby:

- a) analýzu a odstránenie havarijných stavov serverového pracoviska SW aplikácie a príslušných integračných rozhraní na spolupracujúce systémy Objednávateľa (meteo a video snímáče Bellimpex, meteo server, GPS Telekom);

- b) reінstalácie komponentov SW aplikácie podľa požiadaviek Objednávateľa;
- c) inštalácia nových pracovísk SW aplikácie, popr. integrácia na nové prostredia u Objednávateľa;
- d) zaškolenie na pracovisku Objednávateľa (on site) alebo Poskytovateľa po zásahu technickej podpory, reінstalácii SW aplikácie, alebo nutného operačného, databázového alebo iného systému, popr. zaškolenie podľa požiadavky Objednávateľa;
- e) priame telefonické konzultácie určených osôb Objednávateľa s personálom technickej podpory Poskytovateľa;
- f) odstraňovanie havarijných a nefunkčných stavov SW aplikácie, ktoré nie sú spôsobené chybou v programovom kóde (dátová nekonzistencia, spolupráca s operačnými/ databázovými systémami, integračnými platformami a pod.);
- g) úpravy a spracovanie dát zabezpečujúcich prevádzku SW aplikácie;
- h) aktualizácia dátového modelu a naviazaných funkcií SW aplikácie podľa požiadavky Objednávateľa;
- i) technická podpora pri obnove, úprave a sceľovaní dát podľa požiadavky Objednávateľa.
- j) zmena a/alebo úprava (doplnenie, rozšírenie) SW aplikácie na základe žiadosti Objednávateľa.