

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:

Číslo zmluvy poskytovateľa: SZ20210301

Objednávateľ:	Trnavský samosprávny kraj
----------------------	----------------------------------

Zastúpená:

Adresa: Starohájska 10, 917 01 Trnava

Sídlo:

Telefón:

Fax:

IČO: 378 369 01

DIČ 2021628367

IČ pre DPH:

Registrácia: Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu

Bankové spojenie:

číslo účtu:

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: ++421 44 5223263

Fax: ++421 44 5221681

IČO: 363 895 61

DIČ 2020126955

IČ pre DPH: SK2020126955

Registrácia: Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel Sro, vložka číslo 11976/L

Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s., pobočka Liptovský Hrádok

číslo účtu: SK34 5600 0000 0016 1770 0001

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 jednoznačným spôsobom upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie služieb údržby programového vybavenia 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.

Odvoденé 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 odvoденé 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.

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 doporučeniami výrobcu SQL servra. 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 telefonickej 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.

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 výrobu 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 jednorázová 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 nepravdivý 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 prevádzkárne 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 dodávateľom:

- 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.

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

Servisné práce sú služby spojené s odstraňovaním porúch a opravami systému v prevádzkárni poskytovateľa, vzdialená správa dodaného diela – fixovanie/riešenie problémov, vzdialená inštalácia a konfigurácia update programového vybavenia.

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 prevádzkárne k výrobku v mieste jeho inštalácie. Objednávateľ je zodpovedný za realizáciu bezpečnostných opatrení pre pripojenie Poskytovateľa.

Konzultácia - podpora pre výrobky poskytovaná prostredníctvom telefonickej podpory alebo WWW aplikácie:

- 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 a požiadaviek,
- riešenie drobných technických problémov so strojmi, drobné závady,
- riešenie drobných prevádzkových problémov,
- podpora pri drobných konfiguračných zmenách, prestavenie parametrov.

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 výťah. 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 konektora (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 doporučovaným 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 širiteľných SQL serveroch – kontrola zostávajúcej kapacity databázy,
- aktualizácia systému – nahranie UPDATE,
- kontrola a prípadné nastavenie parametrov systému.

Čl. III.

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb súvisiacich so záručným aj mimo záručným servisom systému IDS WIS v nasledovnom rozsahu:
 - 1.1 základné služby servisu, ktoré sú zahrnuté v cene za základnú údržbu výrobkov (Čl VI, bod 1.1)
 - **Konzultácia,**
 - **Update,**
 - **Výpožička,**
 - **Archivácia** - archivácia konfiguračných údajov na médiách u poskytovateľa,
 - **Oprava konštrukčnej alebo systémovej chyby stroja v záručnej dobe Typ 1 a/alebo Typ 2,**
 - **Oprava systémovej chyby programového vybavenia v záručnej dobe Typ 1 a/alebo Typ 2**
 - 1.2 doplnkové služby servisu, ktoré nie sú zahrnuté v cene za základnú údržbu výrobkov (Čl VI, bod 1.1)
 - **Servisné práce,**
 - **Servisný zásah,**
 - **Prehliadka alebo kontrola** - minimálne 1 x ročne návšteva v miestach inštalácie,
 - **Rozvoj,**
 - **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%,
 - **Dopravné náklady súvisiace s Opravou konštrukčnej alebo systémovej chyby stroja v záručnej dobe Typ 2.**
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby podľa bodu 1. tohto článku kvalitne, s odbornou starostlivosťou a podľa príslušných právnych predpisov, noriem a interných noriem zmluvných strán vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.
3. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnuté služby prevziať a zaplatiť cenu za ich poskytnutie cenu podľa článku VI. tejto zmluvy.

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 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 Odberateľa a poskytne jej potrebný pracovný priestor, prístup k telefónu a funkčnej zásuvke 230V.
6. Objednávateľ bude mať vyškoleného aplikačného a systémového 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 nahlasujú prostredníctvom WWW aplikácie a v prípade jej nedostupnosti aj telefonicky na vyhradené telefónne čísla telefonickej 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 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 systému:

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

1.4. Definícia doby odozvy pre požiadavky, ktoré vyplynuli 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 objednávateľovi telefonicky, alebo 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 vo výške (ročná paušálna cena): **787,50,- EUR bez DPH.**
 - 1.2. Cena prác a služieb uvedených v Čl. III bode 1.2 (doplnkové služby servisu), ktoré sú nad rozsah ročného paušálu bude účtovaná nasledovne:
 - vedenie projektu, konzultant, vývojár..... 50,00- EUR/hod resp. 400,00- Eur/čd
 - technik..... 30,00- EUR/hod resp. 240,00- Eur/čd.Poznámka: 1 človek/odeň (čd alebo MD) pozostáva z 8 hodín.
2. Cena za základnú údržbu výrobkov bude poskytovateľom fakturovaná raz za kalendárny rok.
3. Cenu za základnú údržbu výrobkov uhradí Objednávateľ na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví po vykonaní základnej údržby výrobkov. Obvykle to bude v mesiaci január. Na vykonanie tejto služby a následné vystavenie faktúry nie je potrebná zvláštna objednávka zo strany Objednávateľa.
4. Maximálny rozsah poskytovaných prác a služieb uvedených v Čl. III bode 1.2 bude 20 čd za každý rok trvania zmluvy.
5. Cenu za poskytovanie služieb určených v čl. VI ods. 1.2 nezahrnutých v paušálnej cene (napr. zmenové konania alebo mimozáručný či pozáručný servis výrobkov) 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 (výkaz, www aplikácia, e-mail).
6. Doba poskytnutia služieb bude zaokrúhľovaná na celé hodiny smerom nahor.
7. Postupnosť krokov realizácie zmenového konania je nasledovná:
 - 7.1. Zodpovedný pracovník definovaný zo strany Objednávateľa v písomnej forme vypracuje požiadavku na úpravu riešenia. Toto zadanie bude zaslané formou vytvorenia úlohy vo www aplikácii poskytovateľa support.wegalh.sk.
 - 7.2. Poskytovateľ na základe požiadavky do 5 pracovných dní definuje návrh, v ktorom sa bude nachádzať odhad hodín/dní potrebných na realizáciu požiadavky. V odhade hodín budú definované nasledovné práce:
 - a.) analýza a v prípade potreby návrh riešenia,
 - b.) samotná realizácia prác,
 - c.) testovanie riešenia u Poskytovateľa,
 - d.) zaslanie resp. nasadenie riešenia u Objednávateľa v testovacom prostredí,
 - e.) riešenie problémov a podpora testovacej prevádzky,
 - f.) zaškolenie zodpovedného pracovníka Objednávateľa na novú funkcionálnu,
 - g.) nasadenie resp. podpora nasadenia riešenia do produkčného prostredia.
 - 7.3. Poskytovateľ definuje aj počet pracovných dní potrebných na celkovú realizáciu požiadavky Objednávateľa. Dni budú počítané od dohodnutého dátumu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
 - 7.4. Zodpovedný pracovník Objednávateľa v písomnej forme ((www aplikácia, e-mail)) schváli počet navrhovaných hodín/dní potrebných na realizáciu požadovaných prác. Pokiaľ tieto práce nie sú schválené, Poskytovateľ nemôže začať pracovať na požiadavke. Po schválení už nie je potrebná samostatná objednávka zo strany Objednávateľa.
 - 7.5. Poskytovateľ zrealizuje prácu na úprave aplikácie a po dohode s Objednávateľom Poskytovateľ alebo Objednávateľ nasadí zmenu riešenia. Nasadenie úprav je písomne potvrdené Objednávateľom (www aplikácia, e-mail).
 - 7.6. V prípade, že realizované zmeny je možné overiť jednoduchým preskúšaním funkcionality, zodpovedný pracovník Objednávateľa po preskúšaní úprav systému úpravu písomne schváli (www aplikácia, e-mail).
 - 7.7. V prípade, že realizované úpravy vyžadujú dlhodobejšie testovanie, je možné úpravu testovať v pilotnej prevádzke na ostrom systéme po dobu maximálne 2 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 prevzatia pôvodného zadania. Pokiaľ sa počas pilotnej prevádzky nevyskytli nedostatky realizácie zadania, zodpovedný pracovník Objednávateľa písomne (www aplikácia, e-mail) potvrdí správnosť realizácie prác.

7.8. Strany sa vzájomne dohodli, že v rámci vyžiadaných zásahov zo strany Objednávateľa, ktoré majú za následok rozšírenie resp. úpravu systému WIS, je cena za poskytnuté služby podľa bodov 1.2., 8., 9. a 10 tohto článku.

7.9. V prípade vyčerpania dohodnutého rozsahu človekodní je potrebné buď pripraviť dodatok k tejto zmluve, ktorý bude riešiť potrebný rozsah človekodní resp. na jednotlivé požiadavky bude Objednávateľ vystavovať objednávky samostatne.

7.10. 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.

7.11. 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. Cena dopravných nákladov bude fakturovaná podľa preukázanej skutočnej spotreby a v nasledovnej výške:
 - dopravné náklady..... 0,50 EUR/km,
 - doba strávená na ceste..... 10,00- EUR/hod (spolujazdec technik s výnimkou vodiča).
 - doba strávená na ceste..... 12,00- EUR/hod (spolujazdec konzultant/programátor s výnimkou vodiča),
 - parkovné (ak Objednávateľ nezabezpečí parkovanie vozidla Poskytovateľovi).
10. 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%.
11. K cene bude fakturovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
12. Práce navyše (prípadne doplnenie systému o nové programové vybavenie) sa môžu uskutočniť len so súhlasom Objednávateľa, musia byť finančne vopred odsúhlasené a Poskytovateľ ich môže realizovať až po ich písomnom odsúhlasení/objednaní Objednávateľom.
13. V prípade doplnenia systému WIS 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.
14. 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.
15. Na výšku dohodnutej ceny za základnú údržbu výrobkov podľa bodu 1.1 tohto článku nemá vplyv fakt, ak táto zmluva nadobudla platnosť až v priebehu kalendárneho roka, nakoľko sa jedná o jednorázovú službu.

ČI. VII. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ uhradí cenu za základnú údržbu systému ako aj cenu za poskytnuté doplnkové služby na základe faktúr vystavených Poskytovateľom po poskytnutí príslušnej služby. Súčasťou faktúry za poskytnuté doplnkové služby bude vyplnený servisný protokol vrátane výkazu prác a materiálu.
2. 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.
3. Splatnosť faktúr je 30 dní od dátumu ich doručenia Objednávateľovi. 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 v zmysle príslušných právnych predpisov.
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 nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
3. Zmluva zaniká:
 - a.) po vzájomnej písomnej dohode zmluvných strán,
 - b.) 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:
 - α) podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou,
 - β) 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,
 - b) ak poskytovateľ poskytne minimálne dva krát vadné plnenie.
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 prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručený druhej strane. Po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej 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.

Čl. 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 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 3 vyhotoveniach, z ktorých poskytovateľ obdrží 1 a objednávateľ 2 vyhotovenia.
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.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č.1 - Súhrn výrobkov
Príloha č.2 - Kontakty servisného strediska poskytovateľa
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť Kontakty servisného strediska poskytovateľa. Na takúto zmenu je Poskytovateľ povinný upozorniť objednávateľa formou emailu.

V Trnave:

V Liptovskom Hrádku:

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

v.r.

Mgr. Jozef Viskupič

predseda

Trnavského samosprávneho kraja

v.r.

Ing. Zoltán Kis Lengyel

konateľ spoločnosti

WEGA LH, s.r.o.

Príloha č. 1
SÚHRN VÝROBKOV

Produkt	Mn.	Cena / MJ	Cena
Dochádzkový systém Kriváň CLOUD 2.0 do 300 zam.	1	1 100,00 €	1 100,00 €
Dochádzkový systém Kriváň CLOUD 2.0 do 30 zam.	3	350,00 €	1 050,00 €
Prevodový mostík do PaM/K	1	300,00 €	300,00 €
Prístupový systém WIS/K, ver. 4.X (jedna licencia)	1	800,00 €	800,00 €
Doplnenie WIS/K, ver. 4.X, o jeden prístupový bod	3	80,00 €	240,00 €
Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sieti LAN	6	140,00 €	840,00 €
Návštevný systém VISIT/K (evidencia osôb a vozidiel)	1	600,00 €	600,00 €
eVisit (www stránka na prezeranie a plánovanie návštev na intranete)	1	180,00 €	180,00 €
Klient Komunikačnej stanice/K - NT služby Visit	1	140,00 €	140,00 €
SW spolu:			5 250,00 €
15% zo SW:			787,50 €

Príloha č. 2
KONTAKTY SERVISNÉHO STREDISKA POSKYTOVATEĽA

1. Kontakty servisného strediska poskytovateľa:

Telefónne čísla:

++421 (0)44 5223 605

++421 (0)44 5223 606

++421 (0)44 5223 607

Zákaznícka podpora: support.wegalh.sk

Osoby:

Programové vybavenie, konzultácie, podpora:

Ing. Viola DRENKOVÁ,

vdrenkova@wegalh.sk

Ing. Emil CHOMO,

echomo@wegalh.sk

Ing. Miroslav TREPÁČ, mobil ++421 903 810 195,

mtrepac@wegalh.sk

Ing. Zoltán LENGYEL, mobil ++421 903 504 906,

zlengyel@wegalh.sk,

Technické vybavenie, servis, podpora:

Ing. Viktor HÚŠŤAVA, vhustava@wegalh.sk

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