

Servisná zmluva č. 2014

uzatvorená medzi zmluvnými stranami

Dodávateľ:

Obchodné meno: Net & Web Services, s.r.o.
Kubáňovo 31, 935 75
Zastúpený: Ing. Peter Pálházy, konateľ
Zapísaný v OR OS Nitra, Oddiel Sro, vložka č.: 13411/N
IČO: 36548910
IČ DPH: SK2020155621
DIČ: 2020155621
Bankové spojenie: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: 26743953/7500

Objednávateľ:

Obchodné meno: Slovenská technická univerzita v Bratislave
Vazovova 5, 812 43 Bratislava
Účelové zariadenie ŠDaJ STU (ďalej len „ÚZ ŠDaJ“)
Bernolákova 1, 811 07 Bratislava
Štatutárny zástupca: prof. Ing. Robert Redhammer, PhD.
rektor STU
Poverený na podpísanie zmluvy: Ing. František Hulík
riaditeľ ÚZ ŠDaJ
IČO: 00397687
IČ DPH: SK2020845255
DIČ: 2020845255
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000307338/8180

1. Preambula

Objednávateľ je na základe Zmluvy o vytvorení diela , správe diela počas záruky a licenčnej zmluvy č.13/2010 zo dňa 1.4.2010 (ďalej len zmluva o dielo) používateľom softvérového programu s názvom „Ubytko“, ktorý pracuje v súčinnosti so softvérom na podporu procesu ubytovania – rezervácia izieb.

2. Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto servisnej zmluvy je pozáručný **servis** počítačového programu – „UBYTKO“ – programu určeného pre ubytovacie kapacity STU so sídlom v Bratislave do 6000 lôžok (ďalej len „aplikácia“) vzťahujúci sa na jej funkcionality určenú akceptačným protokolom , resp. ďalšími protokolmi v prípade úpravy aplikácie po jej vytvorení (napr. v dôsledku upgrade, alebo zmeny funkcionality), za paušálny poplatok uvedený v tejto zmluve.
- 2.2 Dodávateľ na požiadanie objednávateľa poskytne súčinnosť pri odstraňovaní nefunkčnosti systému z iných dôvodov ako je nefunkčnosť, resp. chyba vlastnej aplikácie (zlyhanie HW, systémového SW, siete a pod.) (ďalej len „**servisná podpora**“). Služby budú fakturované samostatne nad rámec paušálneho poplatku dojednaného v tejto zmluve.
- 2.3 Servis a servisná podpora sa budú podľa tejto zmluvy poskytovať ako paušálne služby.
- 2.4 Dodávateľ na požiadanie objednávateľa (na základe osobitnej zmluvy, resp. dodatku k zmluve o dielo) poskytne programátorské a grafické práce súvisiace s nadstavbou, zmenou alebo rozšírením funkcionality aplikácie. Služby budú fakturované samostatne nad rámec paušálneho poplatku dojednaného v tejto zmluve.

3. Bližšia špecifikácia predmetu zmluvy

- 3.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že záväzky z tejto zmluvy bude plniť počas celej doby platnosti tejto zmluvy.
- 3.2 Servis aplikácie a servisná podpora sa budú uskutočňovať nasledovnou formou:
- telefonicky v pracovné dni od 8.00 do 17.00 hod. na telefónom čísle 0908 662 661, 0903 449 660, 02/436 32 11.
V prípade požiadavky objednávateľa, dodávateľ poskytne servisné služby aj počas víkendov a dní pracovného pokoja. Služby budú fakturované samostatne nad rámec paušálneho poplatku zmluvnými stranami vopred písomne dohodnutou cenou v súlade s článkom 6., bod 6.2 tejto zmluvy.
V prípade nutnosti servisného zásahu počas víkendov alebo dní pracovného pokoja z dôvodu chyby aplikácie, poskytne dodávateľ servisné služby v uvedené dni v rámci paušálneho poplatku.
 - na firemný portál – ISC.NWS.sk,
 - písomne na adresu Net & Web Services, s.r.o., P.O.BOX 187, 814 00 Bratislava 1,
 - vzdialenou správou, ktorú dodávateľ uskutoční za podmienky, že objednávateľ zabezpečí technické prostriedky umožňujúce vzdialenú správu systému.
- 3.3 Vykonanie servisu aplikácie a servisnej podpory, resp. odstránenie problému nahláseného spôsobom podľa bodu 3.2 bude na základe stanovených priorit ÚZ ŠDaJ zabezpečované diaľkovo, resp. na mieste nasledovne:
- priorita č.1 - do 4 hodín,
 - priorita č.2 - do 24 hodín,
 - priorita č.3 - do 2 pracovných dní,
 - priorita č.4 - poskytovanie servisu nad 2 kalendárne dni.
- 3.4 Dodávateľ je povinný na každú nahlásenú udalosť písomne reagovať a potvrdiť, či je uvedený problém možné odstrániť v lehote podľa stanovenej priority.
- 3.5 V prípade, že bude servisná udalosť nahlásená cez firemný portál a označená prioritou č.1, nahlási ju objednávateľ aj telefonicky na číslo 0908 662 661, 0903 449 660, 02/436 32 11.
- 3.6 Doba vykonania prác sa môže predĺžiť po písomnej dohode s objednávateľom.
- 3.7 V prípade, že nebudú požiadavky objednávateľa zabezpečené v dohodnutej a potvrdenej lehote, je dodávateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% z dojednaného paušálneho poplatku za každé jednotlivé omeškanie; právo objednávateľa na eventuálnu náhradu škody nie je dojednaním o zmluvnej pokute zmluvných strán dotknuté.
- 3.8 V prípade, že servisný zásah bude nutný z dôvodu chyby aplikácie a táto chyba aplikácie sa bude opakovat' aj po servisnom zásahu, má objednávateľ právo krátiť paušálny poplatok o 20%.
V prípade, že základné výstupy (v zmysle bodu 3.9 písm. f) tohto článku zmluvy) z tohto ubytovacieho programu nebudú k 1.6.2014 z dôvodu chyby aplikácie použiteľné pre potreby účtovníctva (rozpis zostatku vykázaný v účtovníctve na konkrétne osoby), má objednávateľ právo krátiť paušálny poplatok o 40%.
- 3.9 V rámci paušálnych služieb sa dodávateľ zaväzuje vykonávať:
- aktualizáciu programového vybavenia pre nový akademický rok,
 - opravu, nastavenie alebo prestavenie dodaného softvéru podľa požiadaviek objednávateľa (nie však nadstavbu, a nové moduly) diaľkovou správou systému, resp. na mieste,
 - bezplatné jednodňové školenie dvakrát za rok na písomné vyžiadanie objednávateľom,
 - minimálne 1 x do roka softvérovú profylaktiku, ktorá bude spočívať v kontrole a prečistení logových záznamov, kontrole a defragmentácii HDD, kontrole a aktualizácii použitých aplikácií na aktuálne stabilné verzie,
 - odstraňovať chyby a nedokonalosti aplikácie, ktoré vyplynú z prevádzky,
 - zabezpečenie základných výstupov a prehľadov pre potreby účtovníctva, napr. menovitý prehľad vystavených faktúr, preplatiek a nedoplatkov,
 - vytvárať užívateľské nástroje, ktorých potreba vyplynie z prevádzky (scripty na úpravu dát),
 - vykonávať nastavenia a hromadné nastavenia, na ktoré nie je vytvorený užívateľský nástroj a ktoré nie je schopný užívateľ vykonať sám,
 - upozorňovať na možné nežiaduce vplyvy ľudského faktora a odstraňovať ich (napr. nekorektná zmena údajov, nesprávne vložené údaje, ošetrovanie možných základných logických chýb užívateľa a pod.),

- j) vykonávať modifikácie, ktorých potreba vyplynie z nefunkčnosti, nedokonalosti alebo chýb aplikácie alebo jej časti.
- 3.10 Predmetom plnenia, ktoré bude fakturované samostatne nad rámec paušálneho poplatku môže byť napr.:
- a) oprava softvéru a dát, ktorých chyba bola zapríčinená objednávateľom,
 - b) oprava a výmena hardvéru,
 - c) nadstavba diela a vývoj nových modulov,
 - d) prispôsobenie systému k zmenám prostredia (napr. zmena DB na CVT, a pod.).
- 3.11 Každé plnenie dodávateľa, ktoré by malo byť poskytované mimo paušálneho poplatku dojednaného v tejto zmluve, musí byť objednané zodpovednou osobou objednávateľa písomne a vopred písomne vo forme zmluvy alebo objednávky musia byť dohodnuté podmienky tohto plnenia (predmet plnenia, počet servisných hodín, termín realizácie, cena a pod.).
- 3.12 Objednávateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť a prístup k serveru, na ktorom je aplikácia prevádzkovaná. Po vykonaní servisného zásahu objednávateľ potvrdí prevzatie prác a účasť technika dodávateľa, prípadne stav nahláseného problému, svojím podpisom na výkaze prác a následne podpísaním preberacieho (dodacieho) listu.

4. Vzájomná komunikácia

- 4.1 Pri vzniku servisnej udalosti komunikáciu za objednávateľa budú vykonávať:
- a) Ing. Eva Benková, vedúca PÚ ÚZ ŠDaJ,
 - b) Mgr. Alena Culinková, ubytovacia referentka ÚZ ŠDaJ ,
 - c) Peter Matúšek, správca počítačovej siete ÚZ ŠDaJ,
 - d) Ján Karabínoš, správca počítačovej siete ÚZ ŠDaJ.
- 4.2 Komunikáciu za dodávateľa bude zabezpečovať:
- a) Ing. Peter Pálházy, konateľ resp. technický riaditeľ.
- 4.3 Právo vystavovať objednávky za služby nad rámec plateného paušálneho poplatku má:
- a) Ing. Eva Benková, vedúca PÚ ÚZ ŠDaJ,
 - b) Ing. Vladimír Páchnik, vedúci TÚ ÚZ ŠDaJ.
- 4.4 O navrhovanej funkčnosti, nadstavbe a servise aplikácie sú oprávnení vecne jednať za objednávateľa riaditeľ ÚZ ŠDaJ STU alebo vedúci TÚ ŠDaJ STU, a za dodávateľa technický riaditeľ alebo konateľ spoločnosti.
- 4.5 O vecnej stránke tejto zmluvy, jej zmenách a doplnení sú oprávnení vecne jednať za objednávateľa riaditeľ ÚZ ŠDaJ STU, príp. vedúci úradu ÚZ ŠDaJ STU a vedúci TÚ ŠDaJ STU; za dodávateľa obchodný riaditeľ príp. konateľ spoločnosti.
- 4.6 Dodávateľ a odberateľ sa dohodli na nasledovnom spôsobe plnenia predmetu zmluvy :
- a) doručenie požiadavky a špecifikácie zodpovednej osoby odberateľa dodávateľovi (e-mailom alebo písomne),
 - b) konzultácia dodanej požiadavky a špecifikácie,
 - c) doručenie predpokladaného harmonogramu dodania prác a cenovej kalkulácie zo strany dodávateľa odberateľovi,
 - d) v prípade akceptácie návrhu objednávateľ vystaví samostatnú objednávku, ktorú doručí dodávateľovi,
 - e) dodanie prác (nastavby) dodávateľom odberateľovi a ich prevzatie podpísaním preberacieho (dodacieho) listu,
 - f) skúšobná prevádzka novej nastavby a jej odladenie, ktoré bude ukončené podpísaním akceptačného protokolu odberateľom dodávateľovi,
 - g) vystavenie a doručenie faktúry za práce na novom module dodávateľom odberateľovi,
 - h) uhradenie faktúry za práce (nová nastavba) odberateľom dodávateľovi v stanovenom termíne splatnosti.

5. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1 Dodávateľ je povinný upozorniť objednávateľa na potrebu výkonu pravidelných úkonov spojených s aplikáciou (kontrola zálohy, upgrade a pod.) a navrhovať nové inovatívne formy riešenia aplikácie a pod. Zálohovanie bude prebiehať automatizovane na dennej báze. Externé úložisko pre zálohu zadefinuje vedúci TÚ ÚZ ŠDaJ. Upozornenia budú prebiehať e-mailovou formou, generované systémom na vopred zadefinovanú e-mailovú adresu.
- 5.2 Dodávateľ je povinný zabezpečiť prístup do ubytovacieho programu len stanoveným osobám a v stanovenom rozsahu, ktorý písomne určí vedúca PÚ ÚZ ŠDaJ s výnimkou súdneho príkazu, vyžiadania polície, finančného riaditeľstva a pod.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje robiť si na vlastné náklady a výkony pravidelné zálohy z databázy aplikácie (podľa požiadavky špecifikovanej dodávateľom) pre prípad havárie systému. resp. servera aby sa tak predišlo strate dát.
- 5.4 Objednávateľ sa zaväzuje, že počas platnosti tejto zmluvy bude výhradne odoberať servis, programátorské a grafické práce na predmetnej aplikácii od dodávateľa, ktorý je zmluvnou stranou tejto zmluvy.

6. Cena a spôsob platby

- 6.1 Cena za paušálne služby je dojednaná zmluvnými stranami vo výške 150,- EUR (slovom: jednotopäťdesiateur) bez DPH mesačne, ktorá bude fakturovaná dodávateľom vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca.
- 6.2 Cena za práce mimo paušálnych služieb bude dojednaná zmluvnými stranami vždy osobitne, nepresiahne však 20,- EUR bez DPH za servisnú hodinu.
- 6.3 Cena za práce mimo paušálnych služieb v dni pracovného pokoja bude dojednaná zmluvnými stranami vždy osobitne, nepresiahne však 30,- EUR bez DPH za servisnú hodinu.
- 6.4 Dodávateľ bude fakturovať práce mimo paušálnych služieb v súlade s príslušným zákonom o dani z pridanej hodnoty, mesačne pozadu na základe v súlade s osobitnou zmluvou a podľa súpisu skutočne vykonaných prác, potvrdených vo výkaze objednávateľom.
- 6.5 Nárok dodávateľa vystaviť faktúru za služby poskytnuté nad rámec paušálnych služieb vzniká v prípade dodania služby, po jej akceptácii objednávateľom (t.j. len v prípade riadneho a včasného splnenia záväzkov z tejto zmluvy, alebo osobitne dojednaných zmlúv) .
- 6.6 Objednávateľ uhradí faktúru na účet dodávateľa na základe faktúry (daňového dokladu , vystaveného v súlade s príslušnou legislatívou). Splatnosť faktúr je do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi. Splatnosťou sa pre účely tejto zmluvy rozumie pripísanie predmetnej čiastky na účet dodávateľa, ktorý bude uvedený vo faktúre.
- 6.7 V prípade, že dodávateľ neuhradí zmluvnú pokutu vyrubenú v zmysle bodu 3.7 článku 3 tejto zmluvy, má objednávateľ právo krátiť paušálny poplatok o túto neuhradenú čiastku.
- 6.8 Dodávateľ nemá právo postúpiť prípadné pohľadávky voči objednávateľovi tretej osobe pod následkom neplatnosti takého úkonu. Dodávateľ nemá nárok na jednostranný zápočet svojich eventuálnych pohľadávok voči objednávateľovi.
- 6.9 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou má dodávateľ právo požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej sumy za každý aj začatý deň omeškania.

7. Vyhlásenia a záväzky zmluvných strán

- 7.1 Dodávateľ vyhlasuje, že:
- a) je obchodnou spoločnosťou riadne založenou podľa práva Slovenskej republiky,
 - b) získal všetky potrebné súhlasy, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi dodávateľa, nevyhnutné na uzatvorenie zmluvy a na plnenie jeho záväzkov zo zmluvy,
 - c) nespĺňa podmienky na vyhlásenie konkurzu a nebolo proti nemu začaté žiadne konkurzné ani vyrovnávacie konanie,
 - d) uzatvorenie tejto zmluvy ani plnenie záväzkov dodávateľa vyplývajúcich zo zmluvy nebude mať za následok porušenie všeobecného záväzného právneho predpisu, rozhodnutia orgánu verejnej správy, vnútorného predpisu dodávateľa ani zmluvy, ktorou je dodávateľ viazaný.
- 7.2 Dodávateľ bude okamžite informovať objednávateľa, pokiaľ sa ku dňu podpisu tejto zmluvy alebo kedykoľvek po tomto dni dozvie o akejkol'vek skutočnosti, ktorá by spôsobila, že by ktorékoľvek

vyhlásenie alebo ubezpečenie dodávateľa uvedené v tomto článku nebolo v akomkoľvek ohľade pravdivé, úplné alebo presné.

- 7.3 Dodávateľ je povinný nahradiť objednávateľovi akékoľvek prípadné škody alebo náklady vzniknuté v dôsledku akejkoľvek nesprávnosti alebo opomenutia vo vyhláseniach a ubezpečeniach dodávateľa uvedených v tomto článku alebo v súvislosti s nimi.

8. Záruka a záručné podmienky

- 8.1 Na vykonané modifikácie a rozšírenia diela poskytuje dodávateľ záruku v trvaní dvoch rokov od dátumu podpisu preberacieho (dodacieho) listu.

9. Ostatné dojednania

9.1 Dodávateľ ako aj objednávateľ sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť počas platnosti tejto zmluvy, ako aj po jej ukončení o všetkých údajoch, informáciách a iných skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia pri plnení záväzkov z tejto zmluvy a súčasne sa zaväzujú, že informácie nepoužijú na iné účely, ako je dojednané v tejto zmluve.

10. Trvanie zmluvy

10.1 Zmluva je platná dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.

- 10.2 Zmluva sa uzatvára medzi zmluvnými stranami na dobu neurčitú.

10.3 Zmluvu môže vypovedať ktorýkoľvek z jej účastníkov v 2-mesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Vzťahy zmluvných strán neupravené v tejto zmluve sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11.2 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, z ktorých jeden dostane dodávateľ a tri objednávateľ.

11.3 Túto zmluvu je možné zmeniť iba dohodou zmluvných strán vo forme písomného dodatku s podpismi oboch zmluvných strán.

- 11.4 V prípade, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy sa stane neplatným, alebo neúčinným, nespôsobuje to neplatnosť alebo neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy.

- 11.5 Akákoľvek písomnosť (výzva, výpoveď, odstúpenie od zmluvy a ostatné druhy písomností) je považovaná za doručenie dňom jej doručenia na adresu sídla spoločnosti dodávateľa, resp. objednávateľa. Objednávateľ, resp. dodávateľ môže poveriť doručenie akejkoľvek písomnosti aj tretiu osobu. Písomnosť sa považuje za doručenie dňom jej prevzatia objednávateľom resp. dodávateľom alebo nimi splnomocnenou osobou, alebo dňom odmietnutia jej prevzatia zo strany objednávateľa, resp. dodávateľa alebo ním splnomocnenej osoby alebo dňom vrátenia zásielky z dôvodu, že adresát je na predmetnej adrese neznámy alebo dňom márneho uplynutia odbernej lehoty na pošte.

11.6 Zmluvné strany si zmluvu prečítali a na znak súhlasu s jej obsahom podpísali.

V Bratislave dňa 28.2.2014

V Bratislave dňa 28.2.2014

.....
DODÁVATEĽ

.....
OBJEDNÁVATEĽ